



UNIDADE DE  
**Ouvidoria**  
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

---

# Relatório Mensal de Atividades

**Dezembro/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 .....	10
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.....	15

# 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](mailto: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

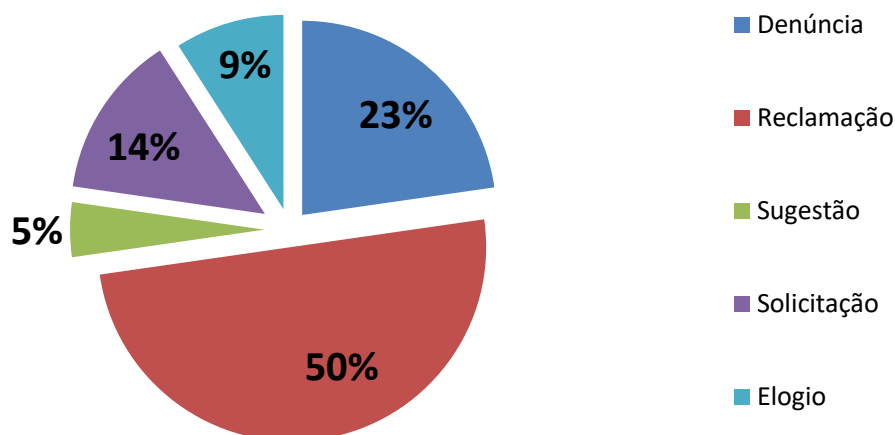
Os dados apresentados neste relatório têm como referência o período de 01 a 31 de dezembro de 2019.

Foram analisados e tratados 22 (vinte e dois) 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:

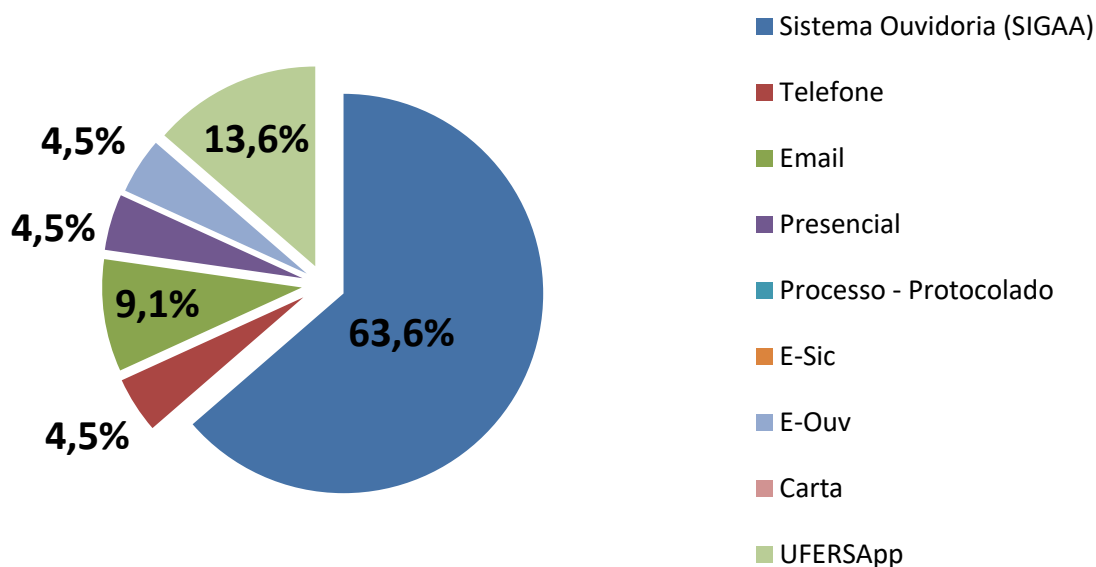
TIPO DE CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	5	23%
Reclamação	11	50%
Sugestão	1	5%
Solicitação	3	14%
Elogio	2	9%



## 2 – Origem dos Chamados por Canal Utilizado

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

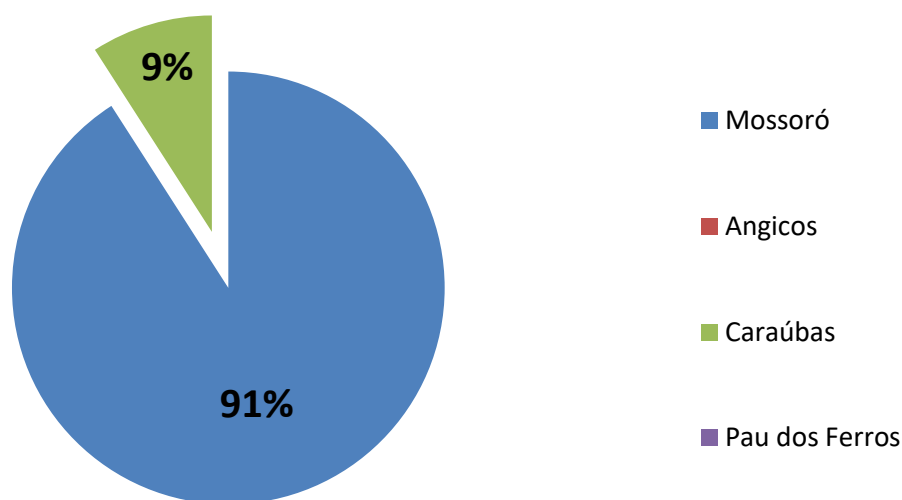
ORIGEM DO CHAMADO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistema Ouvidoria (SIGAA)	14	63,6%
Telefone	1	4,5%
Email	2	9,1%
Presencial	1	4,5%
Processo - Protocolado	0	0,0%
e-Sic	0	0,0%
E-Ouv	1	4,5%
Carta	0	0,0%
UFERSApp	3	13,6%



### 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	20	91%
Angicos	0	0%
Caraúbas	2	9%
Pau dos Ferros	0	0%

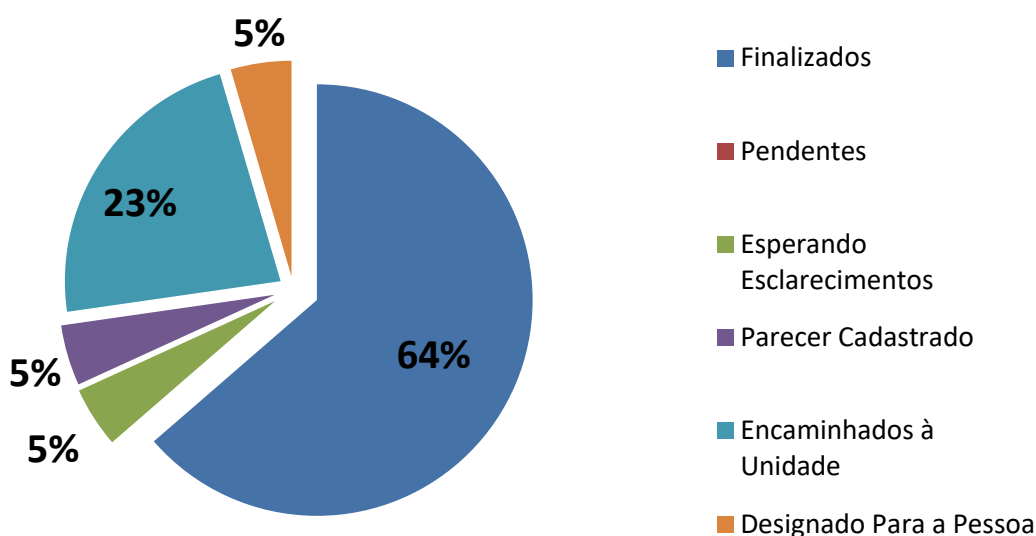


### 4 – Situação dos Chamados

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

STATUS DOS CHAMADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Finalizados (Chamados conclusos)	14	64%
Pendentes (Chamados sem tratamento iniciado ou não encaminhados)	0	0%

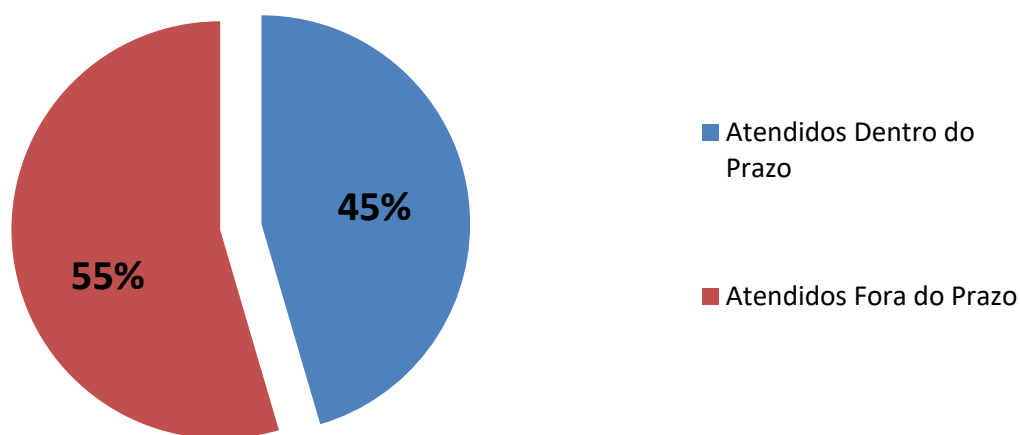
Esperando Esclarecimentos (Chamados encaminhados ao autor para esclarecimentos)	1	5%
Parecer Cadastrado (Chamados com parecer por parte de Setores da UFERSA, aguardando informação ou documento)	1	5%
Encaminhados à Unidade (Chamados encaminhados para tratamento por parte de Setores da UFERSA)	5	23%
Designado para a Pessoa (Chamados encaminhados para tratamento por parte de uma pessoa específica)	1	5%



## 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	45%
Atendidos fora do prazo	12	55%

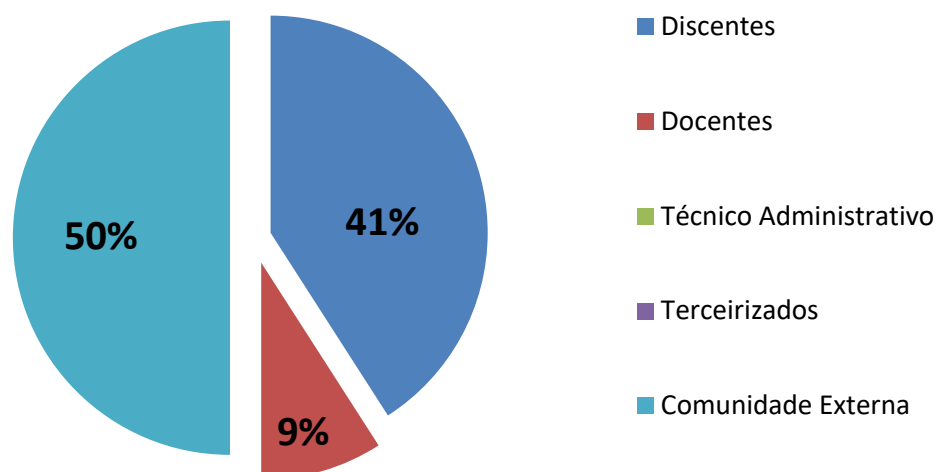


## 6 – Usuários no Período

Os chamados da Ouvidoria da UFERSA foram realizados, no período, de acordo com a classificação dos seguintes atores institucionais abaixo:

USUÁRIOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Discentes	9	41%
Docentes	2	9%
Tec. Administrativos	0	0%
Terceirizados	0	0%
Comunidade Externa	11	50%





## 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
GABINETE	6	27%
OUVIDORIA	3	14%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	2	9%
DIRETORIA DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA	2	9%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	2	9%
CAMPUS CARAUBAS	1	5%
DEPARTAMENTO DE BIOCÊNCIAS	1	5%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CARAÚBAS	1	5%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ANIMAIS	1	5%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	1	5%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	1	5%
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	1	5%

## 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
GABINETE	5	23%
OUVIDORIA	3	14%
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS	2	9%
DIRETORIA DE SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA	2	9%
PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	2	9%
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO	2	9%
CAMPUS CARAUBAS	1	5%
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO	1	5%
DEPARTAMENTO DE BIOCIÊNCIAS	1	5%
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA - CARAÚBAS	1	5%
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1	5%
SISTEMA DE BIBLIOTECAS	1	5%

## 9 – Atendimento de Chamados por Assunto

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

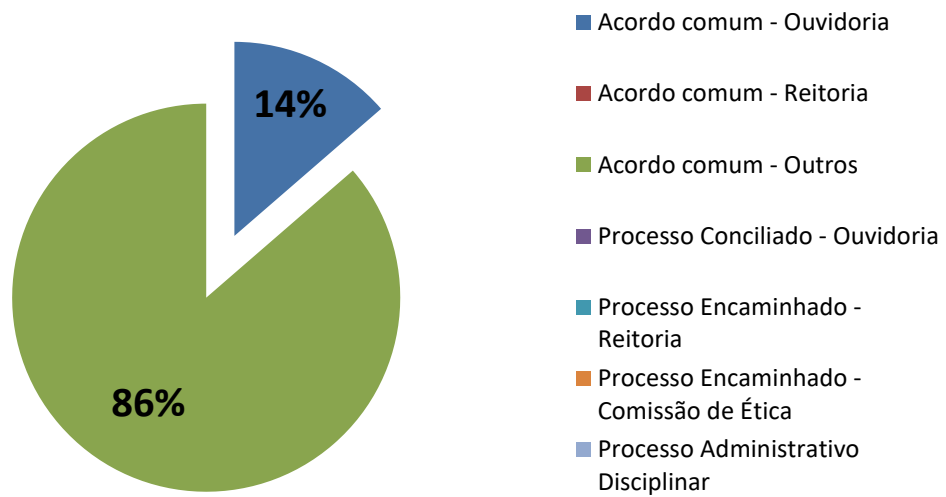
ASSUNTO	QUANTIDADE
OUTROS	4
COMPORTAMENTO DE SERVIDOR	3
ELOGIO	2
MANUTENÇÃO PREDIAL/INFRAESTRUTURA	2
TERCEIRIZADOS	2
TRANSFERÊNCIAS	2
ASSÉDIO SEXUAL	1

BIBLIOTECA	1
CONCURSOS/PROCESSOS SELETIVOS	1
GRADUAÇÃO	1
MATRÍCULA	1
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	1
USO DE ESPAÇOS COMUNITÁRIOS	1

## 10 – Tratamento dos Chamados Recebidos

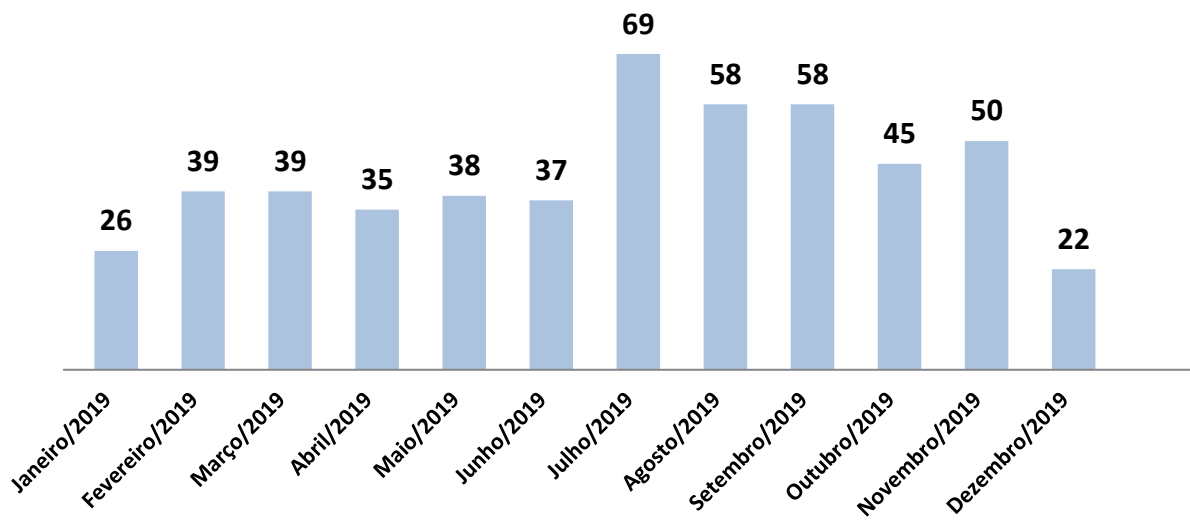
Os chamados recebidos pela Ouvidoria foram tratados de acordo com o seguinte tratamento/encaminhamento.

SETORES	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acordo comum – Ouvidoria <i>(Procedimentos analisados, tratados e finalizados no âmbito da Ouvidoria)</i>	3	14%
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>	19	86%
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:

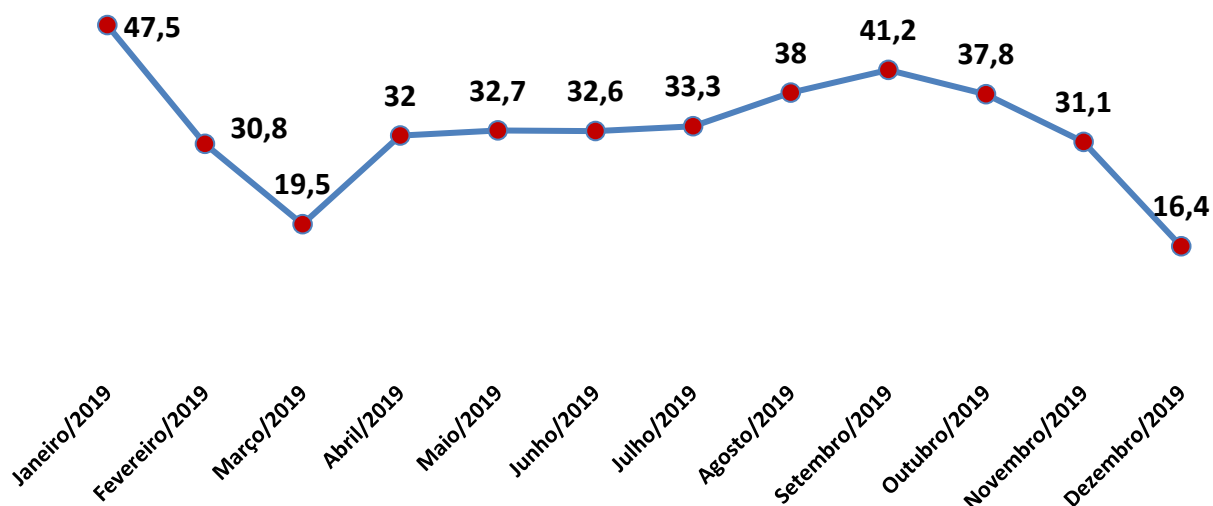


## 12 – Índice de Eficiência de Atendimento

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:

<b>Mês de Referência</b>	<b>Quantidade de Chamados recebidos</b>	<b>Somatório de dias para atendimentos</b>	<b>Média (Somatório/Quant. Chamados)</b>
<b>Janeiro/2019</b>	26	1235	<b>47,5</b>
<b>Fevereiro/2019</b>	39	1203	<b>30,8</b>
<b>Março/2019</b>	39	760	<b>19,5</b>
<b>Abril/2019</b>	35	1.120	<b>32</b>
<b>Maio/2019</b>	38	1.243	<b>32,7</b>
<b>Junho/2019</b>	37	1.207	<b>32,6</b>
<b>Julho/2019</b>	69	2.300	<b>33,3</b>
<b>Agosto/2019</b>	58	2203	<b>38</b>
<b>Setembro/2019</b>	58	2388	<b>41,2</b>
<b>Outubro/2019</b>	45	1701	<b>37,8</b>
<b>Novembro/2019</b>	50	1556	<b>31,1</b>
<b>Dezembro/2019</b>	22	360	<b>16,4</b>



### 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
485/2019	Número/Ano: 485/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Técnico Administrativo) Assunto: Atendimento Tipo da Manifestação: Elogio Título: elogio gratuito Manifestação Sigilosa: Não Texto: Gostaria de elogiar o trabalho sempre prestativo do motorista <b>Rodrigo de Sousa Maia</b> , motorista terceirizado que presta serviço a essa instituição. Ele sempre atende de bom grado as nossas necessidades e se mostra cauteloso no trânsito.
495/2019	Número/Ano: 495/2019 Origem da Manifestação: Módulo Ouvidoria Categoria do Assunto: Servidor (Técnico Administrativo) Assunto: Serviços Tipo da Manifestação: Elogio Título: Elogio à secretária terceirizada da Reitoria Manifestação Sigilosa: Sim Texto: Prezados, Gostaria de elogiar o serviço da secretária <b>Gabrielly (Gabi)</b> da Reitoria. Proativa, eficiente e muito dedicada no desempenho de suas atividades.

## **14 – Participação em Eventos/Reuniões**

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

### **Dezembro/2019**

#### **Reunião com ASSECOM**

*Local: Ouvidoria*

*Data: 18/12/2019*

*Horário: 09h30min às 10h30min*

#### **Reunião Rede de Ouvidorias**

*Local: Auditório do prédio das Promotorias de Justiça – Natal/RN*

*Data: 02/12/2019*

*Horário: 15h00 às 18h00*

Mossoró, 25 de março de 2020.

***Adm. Antonio Wilton de Moraes Junior***

Ouvidor – UFERSA

***Bela. Maria Taynara Ferreira Bezerra***

Secretária da Ouvidoria – UFERSA