



Relatório Ouvidoria – SIC 2024



Blumenau – SC

2025



Ouvidor

André Luiz Planinz

Contatos

Ouvidoria FURB

Rua Antônio da Veiga, 140

Sala C-202

Blumenau – SC

ouvidoria@furb.br

(47) 3321-0678

furb.br/ouvidoria

Apresentação

Bem-vindos(as) ao relatório anual da Ouvidoria-SIC da FURB!

Neste relatório, apresentamos um panorama das atividades realizadas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão da FURB ao longo do ano de 2024.

A elaboração deste documento segue as diretrizes estabelecidas pela Lei n. 13.460/2017, pela Resolução n. 010/2012/Reitoria, além de outras normas aplicáveis, reafirmando nosso compromisso com a transparência e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços oferecidos à comunidade universitária.

Nosso intuito é disponibilizar informações úteis tanto para a gestão da universidade quanto para a comunidade acadêmica e a sociedade como um todo, permitindo o acompanhamento das ações da Ouvidoria, a análise dos resultados alcançados e a avaliação das iniciativas desenvolvidas no período.

Também são evidenciadas neste relatório as oportunidades de melhoria identificadas ao longo do ano, demonstrando nosso comprometimento com a inovação, a clareza nas relações institucionais e a busca constante pela excelência.

Esperamos que este material contribua para o fortalecimento da nossa instituição e para a construção de um ambiente acadêmico cada vez mais colaborativo, transparente e acolhedor.

Boa leitura!

SUMÁRIO

05

Introdução

06

Apresentação Ouvidoria

08

Dados Registrados Ouvidoria

22

Atuação da Ouvidoria

24

Apresentação SIC

24

Dados Registrados SIC

27

Considerações Finais

Introdução

A Ouvidoria elaborou este relatório com o propósito de apresentar as informações de forma clara e acessível, organizando o conteúdo em uma estrutura lógica e utilizando elementos visuais que contribuem para uma melhor interpretação dos dados.

Logo no início, são trazidas informações institucionais sobre a atuação da Ouvidoria na FURB, destacando seu papel dentro da universidade e as ações realizadas pelo setor durante o ano de 2024.

Na parte seguinte, o relatório oferece uma análise quantitativa dos dados gerenciais reunidos ao longo do ano, possibilitando uma visão ampla e precisa das demandas recebidas.

Também é apresentada uma avaliação minuciosa das manifestações registradas, bem como dos pedidos de acesso à informação, com o intuito de identificar padrões recorrentes, desafios enfrentados e possibilidades de aprimoramento dos serviços. Por fim, o documento ressalta os principais temas que marcaram o período, os avanços na comunicação institucional e os caminhos propostos para fortalecer, de forma contínua, o diálogo com a comunidade acadêmica.

1. Apresentação Ouvidoria

A Ouvidoria da FURB foi instituída oficialmente em 2012, por meio da Resolução nº 010, de 29 de fevereiro, a partir de decisão do Conselho Universitário (CONSUNI). Desde então, consolida-se como um espaço legítimo de controle social e participação cidadã no âmbito universitário.

Sua principal função é atuar como elo entre a Universidade e a comunidade acadêmica, recebendo, analisando e encaminhando manifestações como sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação. Além disso, exerce uma atuação proativa ao identificar irregularidades, propor melhorias e recomendar providências, sempre com o objetivo de contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços e processos institucionais.

Como canal oficial de comunicação entre a FURB e seus públicos, a Ouvidoria capta e organiza as demandas da Comunidade Universitária — composta por servidores, estudantes e cidadãos que utilizam os recursos e serviços da instituição. Para facilitar esse diálogo, são disponibilizados diversos meios de contato: atendimento presencial, telefone, correspondência, e plataformas digitais como e-mail, WhatsApp e formulário eletrônico.

Em 2024, a Ouvidoria registrou e processou um total de 703 manifestações oriundas de usuários internos e externos. Esses dados serão detalhados ao longo deste relatório, com o objetivo de apresentar um panorama das demandas recebidas e das ações adotadas em resposta.

1.1. Capacitação e Participação em Eventos

Ao longo do ano de 2024, além da realização das atividades regulares, a Ouvidoria empenhou-se na ampliação de seus conhecimentos técnicos e na atualização de suas práticas, em consonância com as diretrizes mais recentes do campo. Nesse sentido, o Ouvidor participou de eventos e ações de capacitação específicas da área, com o propósito de acompanhar as atualizações normativas e qualificar continuamente os procedimentos de atendimento e acolhimento das manifestações.

No quadro abaixo são apresentadas as ações de capacitação realizadas pela Ouvidoria da FURB no ano de 2024.

Quadro 1. Capacitação e participação em eventos

Capacitação	Realização	Carga Horária
Curso Assédio Moral e Sexual no Trabalho	ILB	6
Oficina Online – ABC da Apuração Disciplinar do Assédio Sexual	CGU	6
Seminário Nacional de Ouvidoria	OGU/CGU	13h30

Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

2. Dados Registrados

Esta parte do relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria, incluindo aquelas que foram encaminhadas para as unidades acadêmicas e administrativas da Universidade, bem como as que foram respondidas diretamente pela própria Ouvidoria.

As informações a seguir referem-se ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, durante o qual foram registrados 703 protocolos de entrada considerados válidos.

2.1 Demanda por período

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 703 manifestações. O mês com maior número de registros foi agosto, com 89 manifestações, seguido por outubro, com 75, e março, com 70 registros. Estes números refletem o início do semestre letivo, onde geralmente há mais pedidos de informações sobre matrículas e reclamações diversas sobre processos acadêmicos e aulas.

Já os meses de janeiro, fevereiro e dezembro apresentaram menor volume de demandas, o que se deve, principalmente, ao período de recesso escolar.

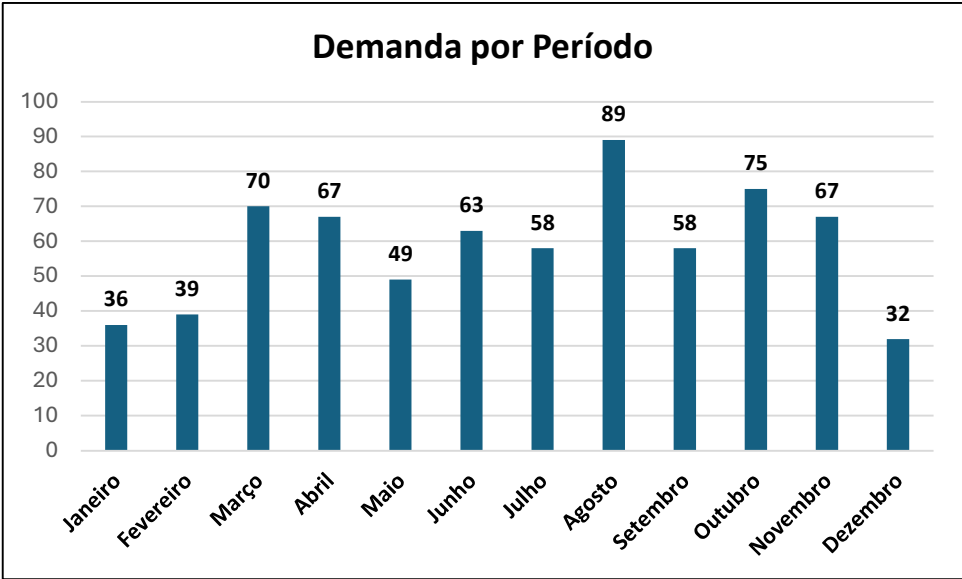
O Quadro 2 a seguir apresenta a distribuição das manifestações recebidas por mês, organizadas também de acordo com o tipo de manifestação.

Quadro 2. Demanda por período

	Elogio	Denúncia	Sugestão	Solicitação	Reclamação	TOTAL
Janeiro	1	-	1	21	13	36
Fevereiro	1	-	1	23	14	39
Março	3	1	2	27	37	70
Abril	1	2	-	20	44	67
Maiο	-	2	1	16	30	49
Junho	2	3	-	26	32	63
Julho	-	-	-	21	37	58
Agosto	3	3	2	26	55	89
Setembro	-	-	-	27	31	58
Outubro	2	4	1	18	50	75
Novembro	-	-	1	28	38	67
Dezembro	1	3	1	10	17	32
TOTAL	14	18	10	263	398	703

Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

Gráfico 1. Demanda por período



Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

2.2 Demanda por Canal de Atendimento

A Ouvidoria recebe manifestações por meio de diferentes canais de atendimento: e-mail, formulário eletrônico no site (GRP), correspondência, atendimento presencial, telefone e WhatsApp.

Em 2024, o canal mais utilizado foi o formulário eletrônico, com 349 registros. Em seguida, destaca-se o WhatsApp, que recebeu 164 manifestações — ultrapassando, pela primeira vez, o número de envios por e-mail.

Houve uma queda nas manifestações enviadas por e-mail, possivelmente relacionada à preferência das novas gerações por canais mais práticos e informais, como o WhatsApp.

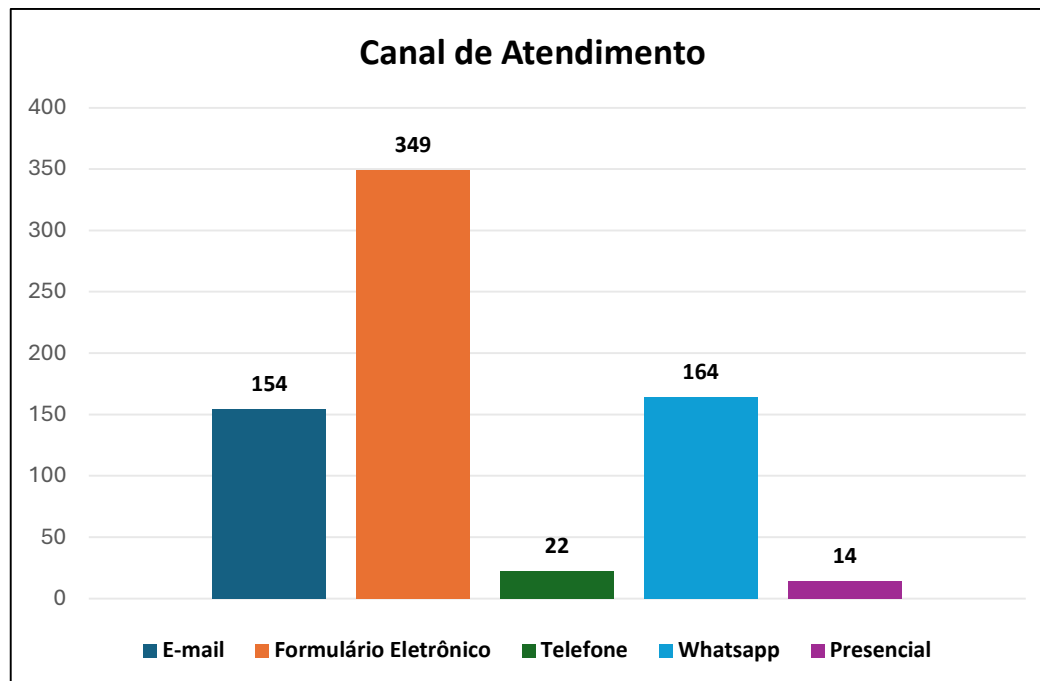
O Quadro 3 a seguir mostra a quantidade de manifestações recebidas por cada um desses canais.

Quadro 3. Canais de Atendimento

E-mail	154
Formulário Eletrônico	349
Telefone	22
Whatsapp	164
Presencial	14
TOTAL	703

Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

Gráfico 2. Canais de Atendimento



Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

2.3 Demanda por Público

A estatística apresentada considera os diferentes públicos atendidos pela Ouvidoria, divididos nas categorias de estudantes, servidores, comunidade externa e público não identificado, que ocorre quando não é possível determinar a qual categoria o manifestante pertence.

Dentro dessa distribuição, os estudantes são os maiores usuários da Ouvidoria, com um total de 341 manifestações, representando 48,47% do total. Esta categoria inclui estudantes de todos os níveis de ensino.

A comunidade externa, composta por pais, ex-alunos e o público em geral, gerou 282 manifestações ao longo do ano.

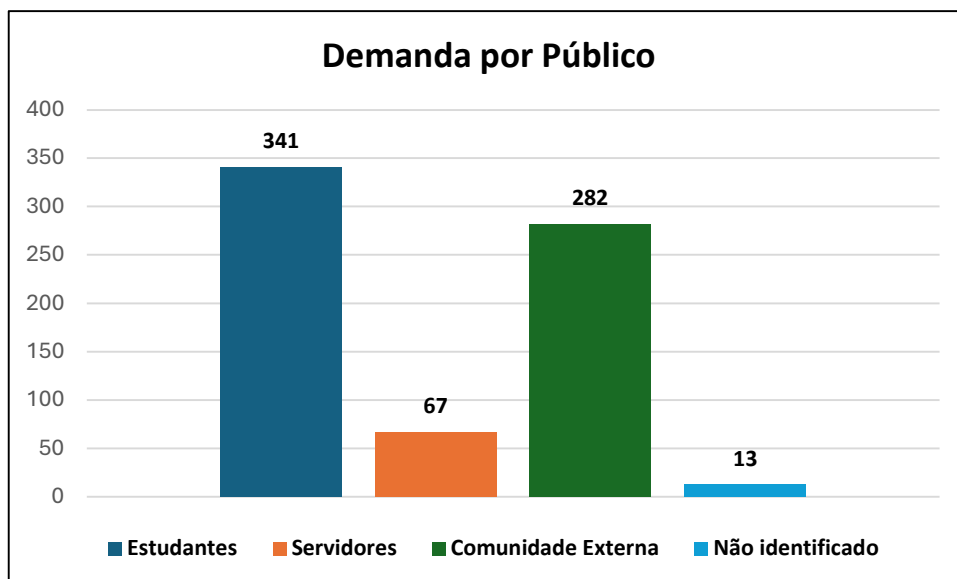
A seguir, o Quadro 4 apresenta a quantidade de manifestações recebidas por cada categoria, juntamente com o respectivo número de manifestações.

Quadro 4. Demanda por Público

Estudantes	341
Servidores	67
Comunidade Externa	282
Não identificado	13
TOTAL	703

Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

Gráfico 3. Demanda por Público



Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

2.4 Demanda por Tipo de Manifestação

A Ouvidoria é responsável por receber denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões de seus usuários. Durante o ano de 2024, a manifestação mais frequentemente tratada foi a de reclamações, com 398 registros, totalizando 56,61% de todas as manifestações registradas.

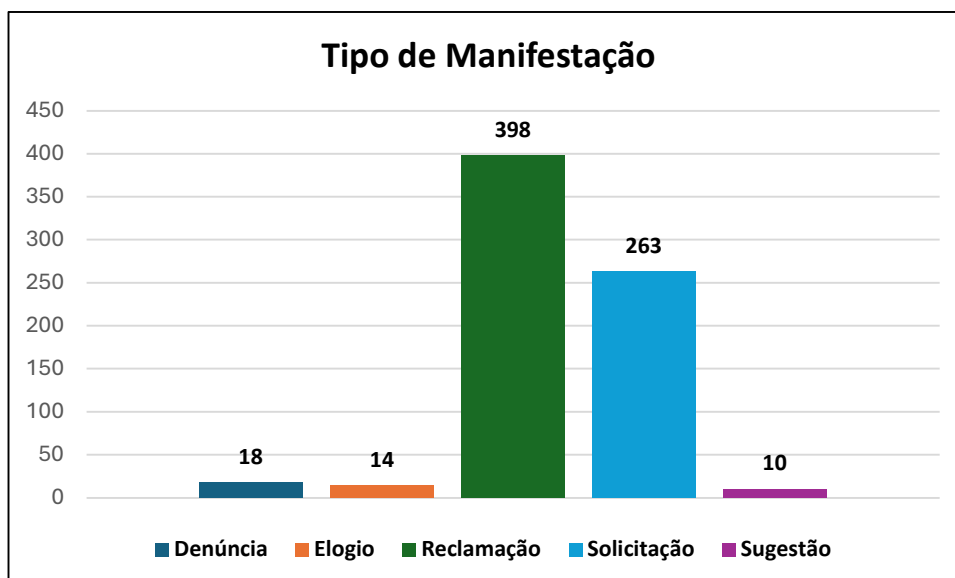
No quadro abaixo são detalhados o total recebido por tipo de manifestação e no gráfico 4 mostra de forma mais clara estes números.

Quadro 5. Tipo de Manifestação

Denúncia	18
Elogio	14
Reclamação	398
Solicitação	263
Sugestão	10
TOTAL	703

Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

Gráfico 4. Tipo de Manifestação



Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

2.5. Tempo Médio de Resposta

Em 2024, o tempo médio de resposta às manifestações registradas na Ouvidoria foi de 7,53 dias. Esse número é um pouco superior diante da média de 6,41 dias apresentados no ano de 2023, e pode ser explicado pelo aumento do número de demandas recebidas e pela especificidade de cada tramitação.

Esse indicador é relevante para o monitoramento das ações da Ouvidoria, tendo em vista que a Lei nº 13.460/2017 estabelece o prazo legal de 30 dias, prorrogáveis por igual período, para a apresentação de resposta conclusiva ao usuário.

O tempo de resposta está diretamente relacionado à celeridade dos setores da FURB no atendimento às demandas encaminhadas. De modo geral, considera-se o desempenho positivo quando há retorno ágil por parte do setor responsável, e negativo quando há atrasos.

Durante o período analisado, foram mantidos diálogos contínuos com os setores, com o objetivo de esclarecer dúvidas, orientar os fluxos de resposta e contribuir para a redução do tempo médio de atendimento.

A qualidade e a pontualidade das respostas também foram acompanhadas por meio de atendimentos presenciais e contatos via WhatsApp, permitindo um acompanhamento mais próximo dos casos.

Dessa forma, ressalta-se a importância da colaboração permanente entre as unidades acadêmicas e administrativas e a Ouvidoria, a fim de garantir o cumprimento dos prazos e assegurar respostas adequadas e satisfatórias aos manifestantes.

2.5 Setores demandados

Abaixo, estão os setores demandados pela Ouvidoria para fornecer subsídios quanto às manifestações recebidas em 2024, bem como o quantitativo de respostas providas por cada um. As 703 manifestações recebidas ao longo do ano de 2024 foram direcionadas para 91 diferentes setores da Universidade.

O quadro 6 apresenta todos os setores demandados no ano de 2024, em ordem alfabética, assim como a respectiva quantidade de demandas.

Quadro 6. Setores Demandados

Setor	Quantidade
Ambientes de Aprendizagem	4
Associação dos Servidores da FURB	1
Biblioteca Universitária	6
Centro Acadêmico de História	1
Centro de Ciências da Educação, Artes e Letras	14
Centro de Ciências da Saúde	13
Centro de Ciências Exatas e Naturais	2
Centro de Ciências Humanas e da Comunicação	2
Centro de Ciências Jurídicas	1

Centro de Ciências Sociais Aplicadas	3
Centro de Ciências Tecnológicas	5
Clínica de Odontologia	1
Comissão de Processos	1
Comissão Gestora dos Serviços de Alimentação	7
Comitê de Ética	1
Concursos	60
Coordenação Administração	1
Coordenação Arquitetura e Urbanismo	4
Coordenação Artes Visuais	1
Coordenação Biomedicina	6
Coordenação Ciências Biológicas	8
Coordenação Ciências da Computação	1
Coordenação Ciências Econômicas	2
Coordenação Comércio Exterior	11
Coordenação Direito	14
Coordenação Educação Especial	2
Coordenação Educação Física	4
Coordenação Engenharia Civil	4
Coordenação Engenharia Mecânica	1
Coordenação Engenharia Química	2
Coordenação Farmácia	1
Coordenação Fisioterapia	1
Coordenação História	1
Coordenação Letras Alemão	4
Coordenação Letras Português	7
Coordenação Letras Português/Inglês	1
Coordenação Medicina	2
Coordenação Medicina Veterinária	18
Coordenação Moda	1
Coordenação Nutrição	5
Coordenação Odontologia	4
Coordenação Pedagogia	3
Coordenação Psicologia	12
Coordenação Publicidade	1
Coordenação Serviço Social	4
Coordenadoria de Assuntos Estudantis	21
Coordenadoria de Comunicação e Marketing	9
Coordenadoria de Relações Internacionais	1
Departamento de Engenharia Civil	1
Departamento de Engenharia Florestal	1
Departamento de Química	2
Diretório Central dos Estudantes	11
Divisão de Administração Contábil e Patrimonial	1
Divisão de Administração do Câmpus	96
Divisão de Administração Financeira	31
Divisão de Apoio à Extensão	5
Divisão de Apoio à Pesquisa	1
Divisão de Cultura	1
Divisão de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	12
Divisão de Modalidades de Ensino	3

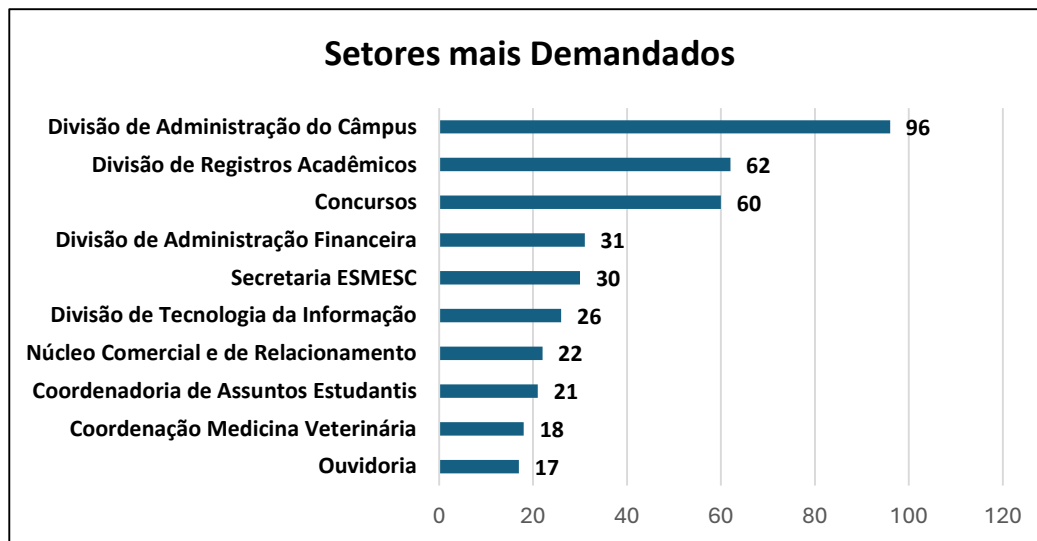
Divisão de Pós-Graduação	2
Divisão de Registros Acadêmicos	62
Divisão de Tecnologia da Informação	26
FURB Idiomas	3
Gestão da Permanência	1
Grupo LGBTQIAPN+	1
Hospital Escola Veterinário	2
Incubadora Tecnológica de Cooperativas Populares	2
Instituto	6
Laboratório de Análises de Combustíveis e Cromatografia	1
Laboratório de Computação Científica	5
Núcleo Comercial e de Relacionamento	22
Núcleo de Prática Jurídica	3
Ouvidoria	17
Policlínica Universitária	7
Prática Desportiva	13
Procuradoria Geral	2
Programa de Educação Permanente	1
Programa de Pós-Graduação em Administração	1
Programa de Pós-Graduação em Biodiversidade	1
Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis	1
Programa de Pós-Graduação em Direito	1
Programa de Pós-Graduação em Educação	5
Projeto Bugio	1
Projeto Focus	1
Pró-Reitoria de Administração	7
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação, Ensino Médio e Profissionalizante	2
Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação, Extensão e Cultura	2
Reitoria	15
Secretaria ESMESC	30
Setor de Diplomas	16
TOTAL	703

Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

Os setores mais acionados durante o ano de 2024 estão contemplados no gráfico 5. Pelo segundo ano consecutivo a DAC – Divisão de Administração do Campus figura na primeira posição, tendo recebido 96 demandas no período. A DRA – Divisão de Registros Acadêmicos foi o segundo setor mais acionado, com 62 registros.

Os 10 setores que mais responderam às manifestações correspondem a 54,48% das unidades acionadas.

Gráfico 5. Setores mais demandados



Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

2.6. Assuntos mais demandados

A Ouvidoria recebe, manifestações sobre uma ampla variedade de temas, que são classificados no momento do registro. Em 2024, o tema mais recorrente foi Postura de Docente, com 96 manifestações. Na segunda posição, destaca-se o assunto Certificados e Diplomas, com 47 registros, e Concursos Públicos, que aparece em terceiro lugar com 45 manifestações recebidas.

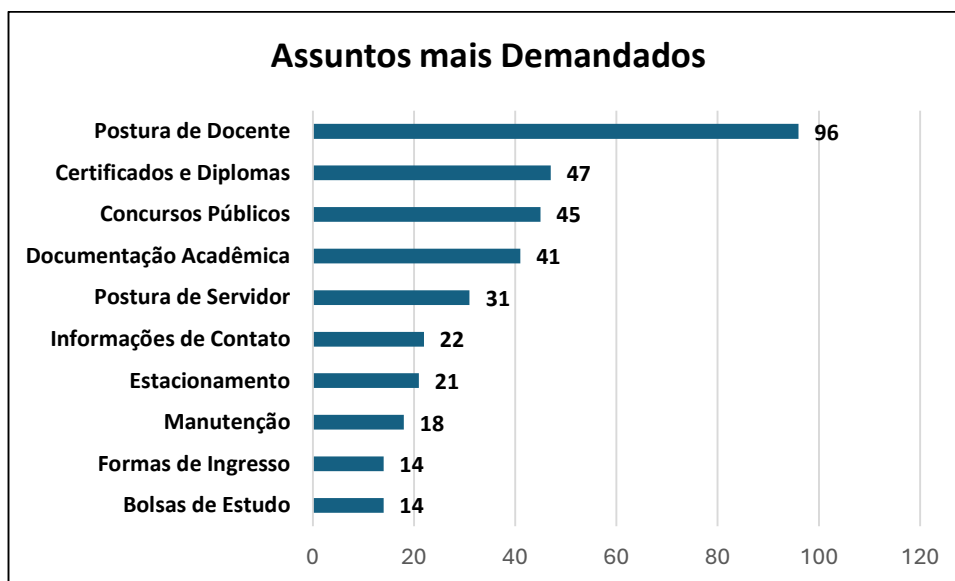
Os dez temas mais frequentes em 2024 estão listados no Quadro 7, abaixo:

Quadro 7. Assuntos mais demandados

Postura de Docente	96
Certificados e Diplomas	47
Concursos Públicos	45
Documentação Acadêmica	41
Postura de Servidor	31
Informações de Contato	22
Estacionamento	21
Manutenção	18
Bolsas de Estudo	14
Formas de Ingresso	14

Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

Gráfico 6. Assuntos mais demandados



Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

2.6.1. Análise dos pontos recorrentes

Dentre os assuntos mais recorrentes registrados no ano de 2024, considera-se importante discorrer brevemente sobre os mais citados, que será feito na sequência.

O assunto mais recorrente versa sobre a Postura de Docente. Cabe destacar que as manifestações registradas nesta categoria englobam tanto as denúncias e reclamações, quanto os elogios. As manifestações recebidas sobre este tópico incluem reclamações de ordem didática e pedagógica, conflitos professor-aluno, entre outros problemas de relacionamento encontrados em sala de aula. O grande número de manifestações nesta categoria se justifica, já que o conflito é uma prática inerente às relações humanas. Todas as reclamações foram encaminhadas aos coordenadores de colegiado de curso e/ou a chefia do departamento correspondente, de acordo com a demanda registrada. Em cada caso buscou-se primeiramente a conciliação das partes e onde não houve avanço, as demandas foram encaminhadas as instâncias superiores para a resolução.

O segundo ponto de maior demanda trata sobre as Certificados e Diplomas. Trata-se de solicitações sobre como obter os documentos de conclusão de curso, ou ainda reclamações sobre demora na entrega de diplomas e certificados. Um dos pontos recorrentes foi sobre a demora para emissão dos certificados de pós-graduação, já que por conta da mudança do sistema acadêmico, ocorreu um atraso fora do normal para emissão do documento, mas que foi contornado com a ajuda dos setores envolvidos.

Um tema que recebeu muitas manifestações durante o ano de 2024 foi sobre os concursos públicos. Como a FURB coordenou a aplicação de vários editais de concursos por todo estado de Santa Catarina, entre eles o maior concurso da área da educação já realizado, várias demandas surgiram a respeito. Desde dúvidas sobre inscrição, locais de provas e acesso as notas, como reclamações sobre avaliações de provas discursivas, divergências do gabarito, divulgação de resultados entre outros. A maioria das manifestações se resolveu com a breve leitura do edital, já que todo o regramento está disponível por lá. Quando havia dúvidas, o Setor de Concursos foi acionado e prontamente esclarecia cada questionamento efetuado.

A Ouvidoria também recebeu um total de 41 manifestações sobre Documentação Acadêmica. São em sua maioria solicitações de usuários buscando informações de como obter determinado documento, sobretudo histórico escolar e ementas de disciplinas cursadas. Outras manifestações referem-se a demora no prazo, ou ainda, reclamações sobre a burocracia despendida para obtenção do documento.

Assim como o assunto Postura de Docente, a Postura de Servidor também trata do recebimento de manifestações de denúncias, elogios e reclamações. Entre os temas mais comuns destacam-se reclamações sobre o atendimento, demora para receber retorno, falta de empatia, entre outros. Porém destaca-se também as manifestações de elogio a servidores da casa pelo bom atendimento prestado, que são encaminhados para as respectivas chefias para ciência do servidor. Já em casos de denúncias, assim como os docentes, as manifestações foram encaminhadas para os setores de apuração para os procedimentos legais.

2.7. Evolução anual das manifestações recebidas

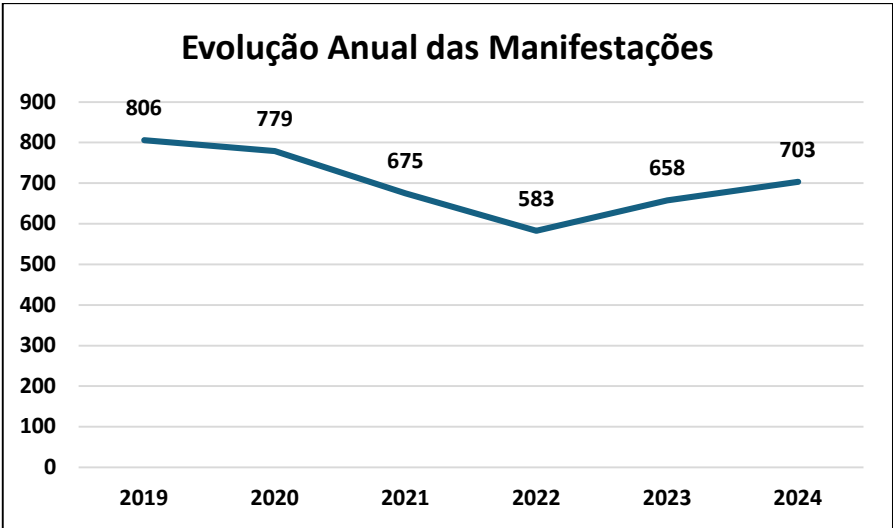
A Ouvidoria da FURB foi criada em 29/02/2012. Até o ano de 2018, a Ouvidoria também acumulava o seu atendimento com o do SAP – Serviço de Atendimento ao Público, que atuava como um canal de atendimento operacional, sobretudo para esclarecimento de dúvidas, e com foco na solução imediata de problemas. Nesse período, os dados registrados foram agrupados entre as duas funções, não trazendo um resultado fiel das atividades inerentes ao serviço de Ouvidoria.

A partir do ano de 2019, com a descontinuidade do SAP, os dados da Ouvidoria passaram a refletir de forma real as atividades referentes ao setor. Nesse ano foram recebidas 806 manifestações. Em 2020, obtivemos o montante de 779 manifestações, seguidas de 675 em 2021. Já em 2022 foram 583 manifestações recebidas, sendo o menor número entre os períodos analisados.

Na sequência, o ano de 2023 registrou o total de 658 manifestações, um aumento de 12,87% em relação ao ano anterior. Por fim, o ano de 2024 totalizou 703 manifestações, com um ligeiro acréscimo em relação a 2023.

A evolução anual das manifestações recebidas pela Ouvidoria entre os anos de 2019 e 2024 está apresentada no gráfico 7.

GRÁFICO 7 – Evolução anual das manifestações – 2019 a 2024



Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

Em relação ao quantitativo total por tipo de manifestação recepcionada pela Ouvidoria, o quadro abaixo mostra que as Reclamações dominam a lista, sempre seguidas das Solicitações. A exceção deu-se em 2020, quando as Solicitações foram a manifestação mais recebida, ocasionado principalmente pela suspensão das atividades presenciais em função da pandemia da Covid-19, fato que fez com que várias dúvidas sobre as atividades da Universidade surgissem.

O quadro 8 detalha a evolução das manifestações por tipo recebidas no período analisado.

QUADRO 8 – Manifestações registradas por tipo – 2019-2024

Tipo de Manifestação	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Denúncia	43	21	23	30	39	18
Elogio	18	24	16	11	8	14
Reclamação	369	276	317	274	320	398
Solicitação	329	426	305	257	285	263
Sugestão	47	32	14	11	6	10
Total	806	779	675	583	658	703

Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

Na análise das manifestações recepcionadas por mês, é possível averiguar que os meses de janeiro e dezembro são os que apresentam a menor demanda. Estes números se justificam em razão do recesso escolar, período em que as atividades acadêmicas são diminuídas.

Por sua vez, os meses de março e agosto são os que recebem a maior quantidade de manifestações. Tal fato deve-se por compreender os meses de início de semestre letivo, onde ocorre uma maior procura por informações relacionadas a salas de aula, alteração de matrícula, turmas, entre outros.

QUADRO 9 – Manifestações registradas por mês – 2019 a 2024

Mês	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Janeiro	51	48	47	27	13	36
Fevereiro	70	59	67	63	35	39
Março	71	87	84	84	84	70
Abril	68	89	35	33	46	67
Maiο	94	55	28	41	54	49
Junho	55	70	62	38	53	63
Julho	58	108	62	36	51	58
Agosto	70	61	95	77	85	89
Setembro	59	56	74	48	94	58
Outubro	85	46	34	59	53	75
Novembro	54	60	55	41	58	67
Dezembro	71	40	32	36	32	32
Total	806	779	675	583	658	703

Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

Analisando os dados sobre os canais de atendimento utilizados para o envio das manifestações, nota-se que até o ano de 2022 o e-mail era o canal com a maior preferência. A partir de 2023 o envio pelo formulário eletrônico foi o canal mais utilizado. Percebe-se ainda que a opção do e-mail está cada vez sendo menos utilizada, sendo em 2024 inclusive superada pelo envio das manifestações através do aplicativo WhatsApp.

No quadro 10 são apresentadas todas as manifestações recebidas pelos canais de atendimento disponíveis.

QUADRO 10 – Manifestações registradas por canal de contato – 2019 a 2024

Canal de Atendimento	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Correspondência	1	-	-	1	-	-
E-mail	437	443	225	197	213	154
Formulário Eletrônico	301	203	217	189	236	349
Presencial	18	1	8	11	11	14
Telefone	49	132	59	32	54	22
WhatsApp	-	-	166	153	144	164
Total	806	779	675	583	658	703

Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

No que tange ao público atendido pela Ouvidoria, no quadro 11 pode-se observar a quantidade de manifestações recebidas no período de 2019 a 2024.

Nos anos de 2019 a 2021 a maioria das manifestações recepcionadas foram enviadas pela comunidade externa, que compreende ex-alunos, pais e comunidade em geral. A partir de 2022 os estudantes foram o público com o maior número de manifestações. Em todos os anos a categoria de servidores foi o terceiro maior público atendido, restando a categoria de público não identificado na última posição.

QUADRO 11 – Manifestações registradas por público solicitante – 2019 a 2024

Tipo de Público	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Comunidade Externa	366	359	310	219	251	282
Estudantes	342	342	274	301	338	341
Não Identificado	31	18	32	24	18	13
Servidores	67	60	59	39	51	67
Total	806	779	675	583	658	703

Fonte: Ouvidoria FURB, 2024.

A Ouvidoria da FURB tem como objetivo valorizar o respeito ao outro, a participação das pessoas, a transparência e a confiabilidade. Nosso trabalho é feito com responsabilidade, sempre buscando atender bem e fazer a diferença. Mais do que isso, estamos aqui para ouvir nossa comunidade, entender suas necessidades e melhorar a FURB cada dia mais.

3. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria, enquanto órgão centralizador das manifestações provenientes da comunidade universitária, interna e externa, também exerce um papel institucional de defesa da Universidade, ao contribuir para a escuta e encaminhamento das demandas do público. Paralelamente, busca promover o aprimoramento contínuo dos serviços institucionais, ao identificar falhas e sugerir melhorias com base nas manifestações recebidas.

Verifica-se que uma parcela significativa das manifestações estudantis evidencia desconhecimento quanto às normas institucionais, especialmente no que tange aos direitos e deveres discentes. Além disso, muitos estudantes deixam de acionar as instâncias internas de suas unidades, seja por desconhecimento, ou por receio de possíveis represálias. Diante dessa realidade, quando identificada a ausência de acionamento prévio das instâncias competentes, a Ouvidoria atuou orientando o estudante quanto ao papel dessas instâncias e recomendando que, em situações futuras envolvendo dúvidas ou conflitos, busque inicialmente apoio junto aos professores, à Coordenação de Curso e à Direção da unidade de ensino.

No decorrer do ano de 2024, a Ouvidoria propôs e participou de diversas ações de intervenção. Dentre elas, destaca-se a articulação com a Pró-Reitoria de Administração e a Divisão de Administração do Campus, com vistas à resolução de problemas advindos da reconfiguração dos espaços de estacionamento no Campus I, tema que motivou inúmeras reclamações. A partir das manifestações recebidas, elaborou-se um comunicado direcionado a toda a comunidade acadêmica, contendo orientações sobre os locais permitidos para estacionamento, bem como sobre os direitos e deveres dos usuários.

Outra intervenção relevante consistiu na solicitação de melhorias na cobertura de internet no Campus II, com foco no Bloco B. Após a tramitação administrativa pertinente, a equipe da Divisão de Tecnologia da Informação (DTI) executou os serviços necessários, resultando em uma melhoria significativa na qualidade da internet móvel naquele campus.

Em resposta à recorrência de solicitações de manutenção de equipamentos, a Coordenadoria de Planejamento, em parceria com a Divisão de Modalidades de Ensino e a Divisão de Administração do Campus, instituiu um novo processo para otimizar o registro e o atendimento dessas demandas. Cada sala de aula passou a contar com cartazes contendo um *QR Code* que direciona o usuário a um formulário eletrônico simplificado. As informações preenchidas são encaminhadas diretamente ao setor responsável, agilizando o processo e reduzindo o tempo de resposta.

As manifestações relativas à conduta técnico-administrativa concentram-se, em sua maioria, em três aspectos: despreparo no atendimento, desinformação e morosidade nos processos. Tais problemas tendem a se intensificar em períodos de afastamento de servidores, como férias ou vacância de cargos, ocasionando lacunas de informação e, por vezes, a paralisação de atividades. Com o intuito de mitigar essas questões, a

Ouvidoria propôs o fortalecimento da formação continuada dos servidores, especialmente no que se refere ao atendimento qualificado à comunidade universitária e às temáticas de diversidade. Além disso, sugeriu-se a implementação de procedimentos operacionais padrão nas secretarias acadêmicas, visando à padronização dos processos e à prevenção de falhas e atrasos na entrega de documentos.

Por fim, destaca-se a realização de uma campanha institucional de divulgação da Ouvidoria, em parceria com a Coordenadoria de Comunicação e Marketing. Foram desenvolvidos cinco cartazes informativos, contemplando os diferentes tipos de manifestação que podem ser encaminhados à Ouvidoria e os canais disponíveis para contato. Os materiais foram distribuídos nos campi universitários e desempenham papel relevante na ampliação do acesso da comunidade acadêmica aos serviços da Ouvidoria.

4. Apresentação SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da FURB é responsável por atender às solicitações de acesso a informações públicas, conforme estabelece a Lei nº 12.527/2011 – conhecida como Lei de Acesso à Informação. Por meio desse canal, qualquer pessoa, seja física ou jurídica, pode requisitar informações sem a necessidade de justificar o pedido, excetuando-se os casos previstos em lei.

Essa legislação assegura o direito ao acesso à informação por meio de procedimentos simples, rápidos e transparentes, utilizando linguagem clara e acessível.

Em 2024, o SIC da FURB recebeu um total de 13 solicitações de acesso à informação. A seguir, são apresentados os dados quantitativos referentes a esses pedidos.

4.1 Pedidos por canal de entrada

Os pedidos de acesso às informações da FURB podem ser solicitados através de e-mail, formulário eletrônico ou pessoalmente, através de preenchimento de formulário físico. Foram recebidos 12 pedidos via formulário eletrônico e apenas 1 pedido através de e-mail.

QUADRO 12 – Demanda por canal de entrada

Canal de entrada	
E-mail	1
Formulário Eletrônico	12
TOTAL	13

Fonte: SIC FURB, 2024.

4.2 Pedidos de Informação por público

O SIC da FURB recebe manifestações de seu público interno, sejam servidores (docentes e técnicos-administrativos) e estudantes, além da comunidade externa, que foi o grupo com mais solicitações, com 11 registros.

No quadro 13 são apresentados os dados de atendimento de cada público:

QUADRO 13 – Demanda por público

Tipo de público	
Estudante	1
Comunidade Externa	11
Servidor	1
TOTAL	13

Fonte: SIC FURB, 2024.

4.3 Pedidos de Informação por período

Em relação ao período dos pedidos de acesso à informação, o quadro 14 apresenta o número de pedidos distribuídos pelos meses do ano.

QUADRO 14 – Demanda por período

Período	
Janeiro	0
Fevereiro	1
Março	4
Abril	1
Maio	0
Junho	1
Julho	2
Agosto	3
Setembro	0
Outubro	0
Novembro	0
Dezembro	1
TOTAL	13

Fonte: SIC FURB, 2024.

4.4 Pedidos de Informação por setor

No decorrer do ano de 2024, 8 setores foram acionados com pedidos de acesso à informação. No quadro abaixo são apresentados (em ordem alfabética) todos os setores que tiveram demandas neste período.

QUADRO 15 – Demanda por setor

Setores	Quantidade
Centro de Ciências Tecnológicas	1
Comitê de Ética	1
Divisão de Administração de Materiais	4
Divisão de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	1
Divisão de Pós-Graduação	1
Divisão de Registros Acadêmicos	1
Reitoria	2
Setor de Concursos	2
TOTAL	13

Fonte: SIC FURB, 2024.

5. Considerações Finais

A Ouvidoria da FURB reafirma seu compromisso em ouvir com atenção, mediar conflitos e buscar soluções que ajudem a melhorar continuamente os serviços da Universidade. Atuando como ponte entre a comunidade acadêmica e a administração, a Ouvidoria vem se consolidando como um canal legítimo de participação e de promoção da transparência institucional.

Este relatório apresenta um resumo das manifestações recebidas durante o período, refletindo tanto a opinião dos usuários quanto aspectos importantes da gestão da Universidade. As análises feitas a partir dessas manifestações servem de base para planejar ações corretivas e preventivas, além de contribuir para o desenvolvimento de políticas institucionais mais eficazes e alinhadas às necessidades da comunidade.

Para o próximo ano, a Ouvidoria continuará se dedicando a aprimorar seus processos, fortalecendo o diálogo com os setores envolvidos e incentivando uma cultura de escuta ativa e de responsabilidade institucional. Acreditamos que, com esse trabalho, é possível não só atender às demandas específicas, mas também colaborar de forma significativa para o crescimento e a melhoria da Universidade como um todo.