



# OUVIDORIA - SIC

---

Relatório Anual

2022



**Blumenau, 2023**

## **1. Apresentação Ouvidoria**

A Ouvidoria da FURB, criada através do Processo 007/2012, Parecer 005/2012 do CONSUNI – Conselho Universitário, é órgão de atendimento e proposição, hierarquicamente subordinada à Reitoria, e tem por finalidade assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos alunos, servidores e demais usuários dos serviços oferecidos pela FURB e atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os usuários, focando sua atuação na mediação de conflitos (art. 15 da Lei Complementar nº 743, de 19 de março de 2010).

São atribuições da Ouvidoria:

I - receber dos alunos, servidores e demais usuários dos serviços oferecidos pela FURB, bem como de todos e quaisquer interessados, sugestões, críticas, reclamações, opiniões e denúncias sobre os serviços e atividades da Instituição;

II - interagir com os setores responsáveis, buscando a solução das questões expostas e acompanhando o desenvolvimento das providências, soluções e alternativas propostas e adotadas para garantir aos interessados as informações e as respostas adequadas;

III - prestar esclarecimentos aos interessados e encaminhar sugestões aos órgãos pertinentes para a solução das questões e, se for o caso, solicitar aos órgãos competentes a instauração dos procedimentos administrativos próprios para a apuração dos fatos;

IV - zelar pela manutenção do caráter de discricção e fidedignidade com relação às questões que lhe são submetidas;

V - divulgar, anualmente, os avanços e objetivos alcançados pelo órgão, diante do exercício de suas atribuições, em relatório próprio, encaminhado à Reitoria.

Através de seus canais de atendimento (e-mail, formulário eletrônico, pessoalmente, telefone e whatsapp) recebe de seus usuários internos e externos manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, que são acolhidas e tratadas conforme sua demanda.

No ano de 2022 a Ouvidoria da FURB recebeu e processou 583 manifestações. Neste relatório são apresentadas as quantificações destes atendimentos.

## 1.1. Demanda por período

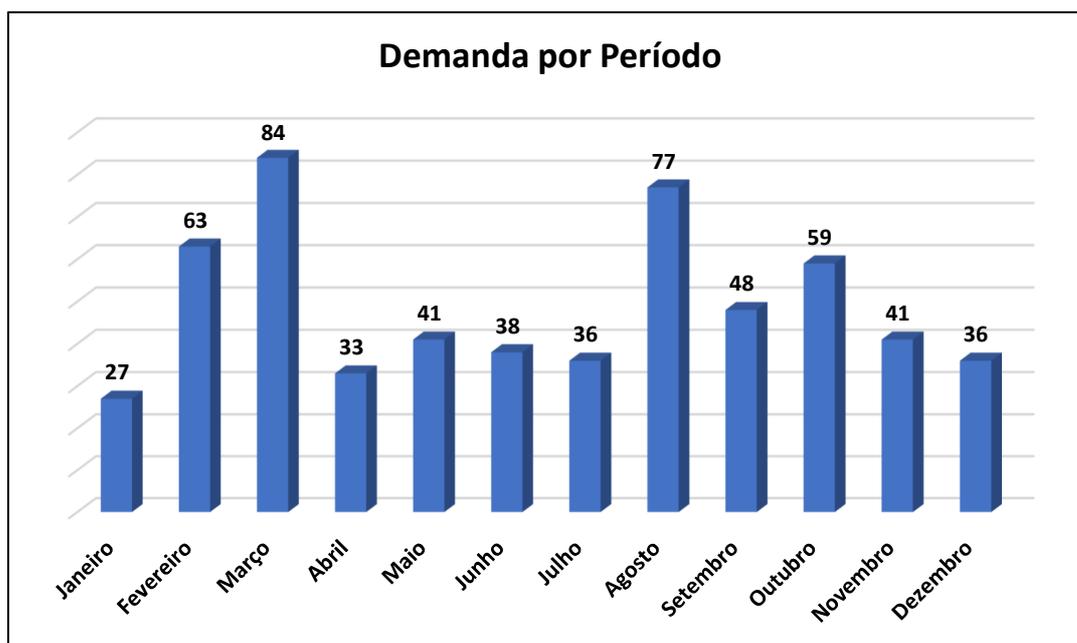
A Ouvidoria da FURB atendeu um total de 583 demandas no período avaliado. O número representa uma diminuição de 13,62% em relação aos atendimentos de 2021. Na análise detalhada por mês, verificamos que o mês de março foi o mês com o maior número de manifestações recebidas, com 84 registros, e janeiro o menor, com 27 recebimentos. Abaixo apresentamos o fluxo mensal dos atendimentos.

**Quadro 1. Demanda por período**

	Elogio	Denúncia	Sugestão	Solicitação	Reclamação	TOTAL
Janeiro	-	-	-	21	6	27
Fevereiro	-	4	1	31	27	63
Março	1	4	2	35	42	84
Abril	1	3	-	9	20	33
Mai	1	1	-	23	16	41
Junho	-	-	2	15	21	38
Julho	1	-	1	17	17	36
Agosto	1	2	-	25	49	77
Setembro	2	1	2	27	16	48
Outubro	-	14	1	21	23	59
Novembro	1	-	-	20	20	41
Dezembro	3	1	2	13	17	36
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>257</b>	<b>274</b>	<b>583</b>

Fonte: Ouvidoria FURB, 2022.

**Gráfico 1. Demanda por período**



Fonte: Ouvidoria FURB, 2022.

## 1.2. Demanda por Canal de Contato

A Ouvidoria da FURB disponibiliza vários canais de atendimento para o recebimento das demandas de seus usuários: atendimento presencial, formulário eletrônico (GRP), telefone, *whatsapp*, e-mail e correspondência. O canal de atendimento mais acionado para envio das manifestações foi o e-mail, com 197 registros, totalizando 33,79% do total. Na sequência aparecem as manifestações realizadas pelo formulário eletrônico (GRP), com 189 registros.

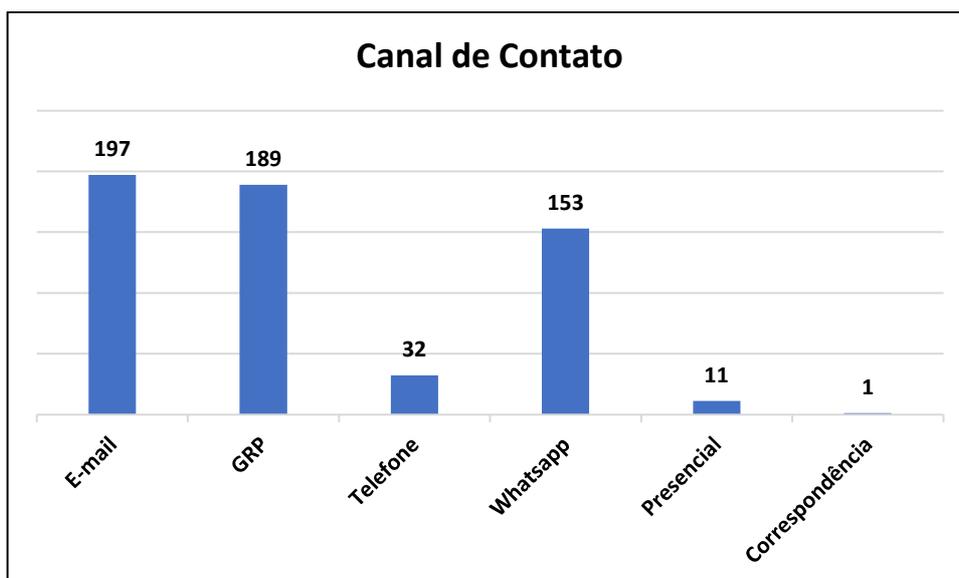
O quadro 2 apresenta a quantidade de manifestações recebidas por canal de comunicação.

**Quadro 2. Canais de Contato**

Canal	Quantidade	Percentual
E-mail	197	33,79%
GRP	189	32,42%
Telefone	32	5,49%
Whatsapp	153	26,24%
Presencial	11	1,89%
Correspondência	1	0,17%
<b>TOTAL</b>	<b>583</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria FURB, 2022.

**Gráfico 2. Canais de Contato**



Fonte: Ouvidoria FURB, 2022.

### 1.3. Demanda por Tipo de Usuário

No quadro 3 são apresentadas as demandas recebidas por tipo de usuário, que são categorizados como estudantes, servidores (técnico-administrativos, docentes e terceirizados), comunidade externa e não identificado, que ocorre quando na demanda não é possível identificar a qual categoria o manifestante se enquadra.

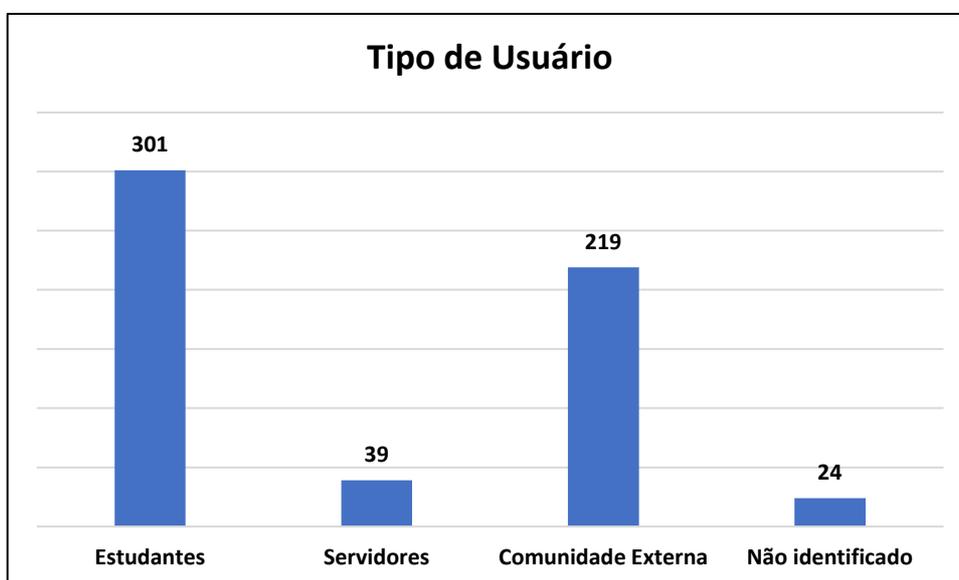
Observa-se que os estudantes foram a categoria que mais acionaram a Ouvidoria no ano de 2022, com 301 registros, representando 51,63%, seguidos logo depois pela comunidade externa com 37,56% do total das demandas, com 219 registros.

**Quadro 3. Tipos de Usuário**

<b>Categoria</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Estudantes	301	51,63%
Servidores	39	6,69%
Comunidade Externa	219	37,56%
Não identificado	24	4,12%
<b>TOTAL</b>	<b>583</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria FURB, 2022.

**Gráfico 3. Tipos de Usuário**



Fonte: Ouvidoria FURB, 2022.

### 1.4. Demanda por Tipo de Manifestação

No quadro 4 é apresentada a distribuição das manifestações quanto ao tipo. A Ouvidoria é responsável por receber de seus usuários cinco diferentes tipos de manifestações:

Denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Solicitação - pedido para adoção de providências por parte do setor competente;

Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados;

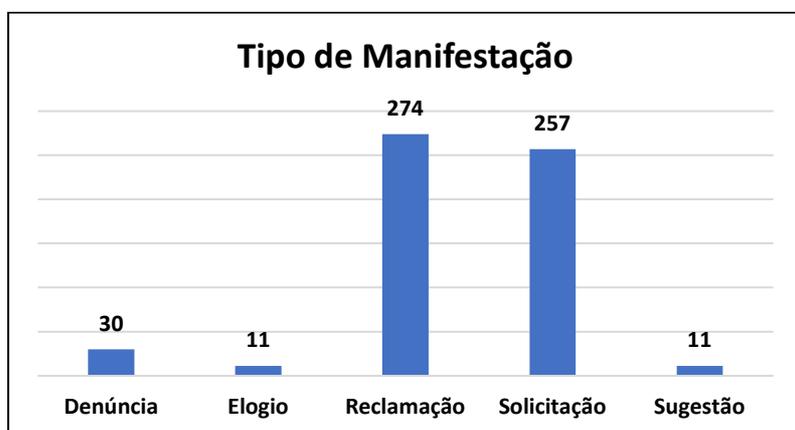
Das 583 manifestações registradas no ano de 2022, 274 foram referentes a reclamação, com 47,00% do total. A solicitação foi o segundo tipo mais presente, com 257 manifestações recebidas.

**Quadro 4. Tipo de Manifestação**

<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Denúncia	30	5,14%
Elogio	11	1,89%
Reclamação	274	47,00%
Solicitação	257	44,08%
Sugestão	11	1,89%
<b>TOTAL</b>	<b>583</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria FURB, 2022.

**Gráfico 4. Tipo de Manifestação**



Fonte: Ouvidoria FURB, 2022.

## 1.5. Setores demandados

O quadro abaixo indica as unidades acadêmico-administrativas e suas respectivas demandas no decorrer do ano de 2022. Neste período, 77 setores da Universidade foram demandados para responderem as manifestações dos usuários. Os setores com maior demanda foram a DRA – Divisão de Registros Acadêmicos, com 104 manifestações recebidas e a DAC – Divisão de Administração do Campus, com 49 registros. No gráfico 5 estão elencados os 11 setores com maior demanda recebida.

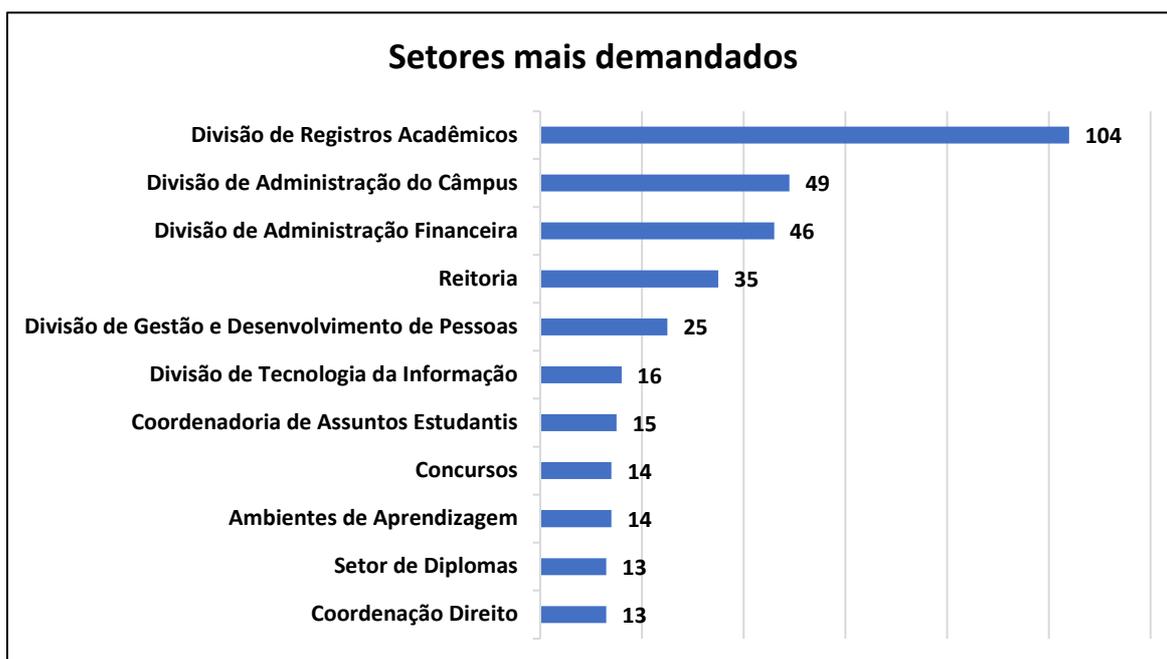
### Quadro 5. Setores Demandados

Setor	Quantidade
Ambientes de Aprendizagem	14
Atlética Medicina Veterinária	1
Biblioteca Universitária	8
Centro de Ciências da Educação, Artes e Letras	6
Centro de Ciências da Saúde	3
Centro de Ciências Humanas e da Comunicação	1
Centro de Ciências Jurídicas	8
Centro de Ciências Sociais Aplicadas	4
Centro de Ciências Tecnológicas	5
Centro Especializado em Reabilitação (CER II)	1
Comissão Gestora dos Serviços de Alimentação	12
Comissão Permanente da Carreira do Magistério	1
Comitê COVID	6
Concursos	14
Coordenação Administração	3
Coordenação Arquitetura e Urbanismo	5
Coordenação Ciências Biológicas	4
Coordenação Ciências da Computação	2
Coordenação Ciências Econômicas	1
Coordenação Comércio Exterior	1
Coordenação Direito	13
Coordenação Educação Especial	1
Coordenação Engenharia Civil	2
Coordenação Engenharia Florestal	1
Coordenação Engenharia Mecânica	1
Coordenação Engenharia Química	1
Coordenação História	3
Coordenação Letras	2
Coordenação Medicina	6
Coordenação Medicina Veterinária	6
Coordenação Moda	1
Coordenação Nutrição	2
Coordenação Odontologia	1

Coordenação Pedagogia	7
Coordenação Psicologia	4
Coordenação Serviço Social	3
Coordenadoria de Assuntos Estudantis	15
Coordenadoria de Comunicação e Marketing	7
Departamento de Matemática	9
Departamento de Odontologia	1
Departamento de Psicologia	1
Departamento de Sistemas de Computação	1
Diretório Central dos Estudantes	4
Divisão de Administração de Materiais	2
Divisão de Administração do Câmpus	49
Divisão de Administração Financeira	46
Divisão de Cultura	3
Divisão de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	25
Divisão de Modalidades de Ensino	3
Divisão de Políticas Educacionais	1
Divisão de Pós-Graduação	3
Divisão de Registros Acadêmicos	104
Divisão de Tecnologia da Informação	16
FURB FM	2
FURB Idiomas	5
Instituto	3
Laboratório de Computação Científica	2
Mestrado Direito	1
Núcleo Comercial e de Relacionamento	10
Núcleo de Gestão de Estágios	2
Núcleo de Prática Jurídica	3
Ouvidoria	7
Policlínica Universitária	9
Prática Desportiva	8
Procuradoria Geral	5
Programa de Educação Permanente	1
Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis	1
Programa de Pós-Graduação em Direito	1
Programa de Pós-Graduação em Educação	6
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Ambiental	1
Programa de Pós-Graduação em Ensino de Ciências Naturais e Matemática	1
Pró-Reitoria de Administração	8
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação, Ensino Médio e Profissionalizante	2
Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação, Extensão e Cultura	5
Reitoria	35
Secretaria ESMESC	8
Setor de Diplomas	13
<b>TOTAL</b>	<b>583</b>

Fonte: Ouvidoria FURB, 2022.

**Gráfico 5. Setores mais demandados**



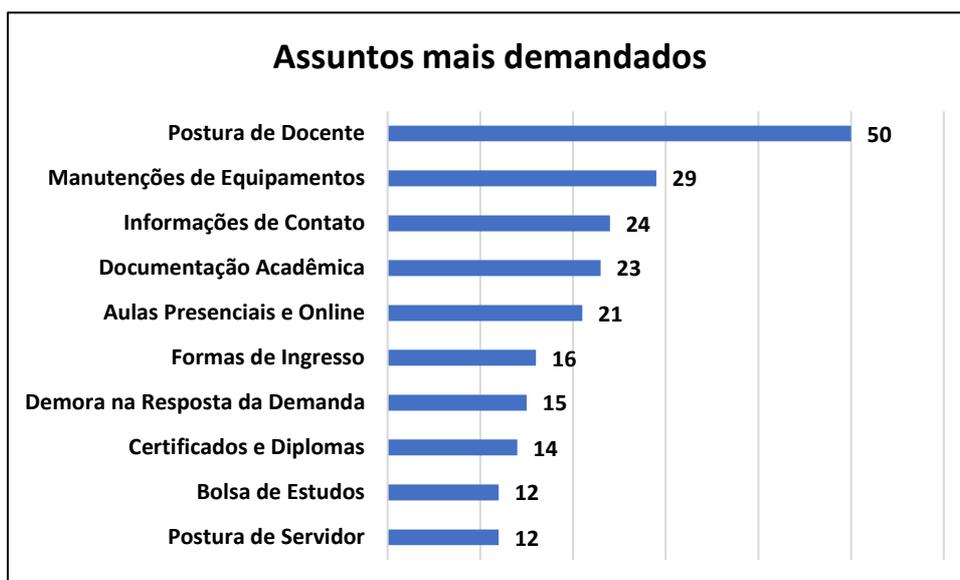
Fonte: Ouvidoria FURB, 2022.

### **1.6. Assuntos mais demandados**

A Ouvidoria recebe anualmente manifestações sobre os mais variados assuntos, que são classificados quando do seu recebimento. Entre os assuntos mais recorrentes destacam-se a Postura de Docente e Manutenções de Equipamentos, com 50 e 29 registros, respectivamente. Outro dado que merece destaque é sobre as Informações de Contato, que totalizaram 24 manifestações recebidas.

Os 10 assuntos mais recorrentes recebidos em 2022 estão apresentados abaixo, cujo gráfico 6 relaciona de forma decrescente.

**Gráfico 6. Assuntos mais demandados**



Fonte: Ouvidoria FURB, 2022.

### **1.6.1. Análise dos pontos recorrentes**

Analisando o quantitativo das manifestações recepcionadas ao longo de 2022, constata-se que a atuação da Ouvidoria foi marcada pela grande quantidade de registros com a temática Postura de Docentes. Cumpre destacar que as manifestações registradas nesta categoria englobam tanto as denúncias e reclamações, quanto os elogios. As manifestações de denúncia e reclamações versam tanto quanto a conduta desrespeitosa do docente, relacionamento interpessoal e quanto a forma de lecionar. O grande número de manifestações nesta categoria se justifica, já que o conflito é uma prática inerente às relações humanas.

Na segunda posição entre os pontos mais recorrentes aparece o assunto Manutenções de Equipamentos, com 29 manifestações recebidas ao longo de 2022. Trata-se de pedidos de manutenção ou troca de equipamentos dos mais variados tipos. Os aparelhos de ar-condicionado e os projetores são os equipamentos que mais demandaram pedidos de manutenção. Cabe informar que em algumas situações, são recebidos diversos pedidos de manutenção para um mesmo equipamento, em um mesmo período, mas de usuários diferentes.

Outro ponto de destaque versa sobre as solicitações de Informações de Contato. Foram 24 manifestações recebidas em 2022 solicitando meios de contato e horário de

atendimento de diversos setores da FURB. Na grande maioria dos registros, as informações solicitadas encontravam-se facilmente inseridas no website da FURB. Porém, por falta de intimidade com o layout ou mesmo por comodidade, o usuário preferiu recorrer à Ouvidoria para obtenção da informação pretendida.

A Ouvidoria também recebeu um total de 23 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, com reclamação sobre a burocracia despendida para obtenção do documento.

Outro assunto com elevadas manifestações diz respeito as Aulas Presenciais e Online, com 21 demandas. Tal número refere-se sobretudo ao início letivo de 2022, onde restavam muitas dúvidas entre a comunidade acadêmica sobre o modelo de aula que seria utilizado, tendo em vista a continuidade da pandemia do Covid-19. Além dos questionamentos, recebemos algumas reclamações sobre o modo utilizado. Enquanto alguns estudantes reclamavam sobre as aulas voltarem ao presencial, outros reclamavam sobre acontecerem de forma online.

### **1.7. Atuação da Ouvidoria**

Atuando como órgão centralizador das manifestações da comunidade, tanto interna quanto externa, a Ouvidoria atua também em defesa da instituição, no sentido de colaborar para o atendimento das reivindicações de seu público. Da mesma forma, atua para promover o aperfeiçoamento de seus serviços, apontando falhas e sugerindo melhorias a partir das manifestações recebidas.

Neste intuito, podemos citar algumas intervenções propostas pela Ouvidoria no decorrer do ano de 2022. Diante de uma manifestação recebida, foi sugerido o aumento e melhoria do mobiliário do Bloco S, que foi prontamente atendida pela Divisão de Administração do Campus. Assim como diante de várias reclamações sobre a manutenção de equipamentos, a Ouvidoria solicitou a manutenção preventiva deles, sobretudo no início de cada semestre letivo, visando diminuir o número de consertos durante o semestre.

Também propôs a melhoria do sinal da internet no Bloco J, onde posteriormente foi instalado um novo *access point* resolvendo o problema. Ainda no campo da tecnologia, atuou para solicitar a melhoria do sistema de impressão do LCC - Laboratório de Computação Científica do Bloco N. Neste caso, como a solução dependeria da compra de um novo equipamento, foi intermediada uma medida paliativa, com a disponibilização de um serviço de entrega das impressões encaminhadas para o LCC do Campus II.

Outra recomendação da Ouvidoria envolveu o recém criado Núcleo Comercial e de Relacionamento. Muitos usuários desconheciam a atuação do setor e suas atribuições. Após a intervenção da Ouvidoria ocorreu a identificação visual da sala do Núcleo, e foi realizada uma reunião com os Diretores de Centro e Coordenadores de Curso para apresentação do setor e suas competências.

Diante do elevado número de denúncias e reclamações, a Ouvidoria promoveu a mediação e conciliação entre os usuários e as áreas envolvidas no processo. Foi realizada a orientação entre os gestores dos departamentos e setores onde ocorreram manifestações sobre a postura de docentes e servidores, buscando sensibilizar as lideranças acerca de seu papel e da perspectiva de melhorias nos relacionamentos.

A Ouvidoria buscou também auxiliar a comunidade acadêmica, sugerindo alterações nos processos e diminuição da burocracia nos serviços acadêmicos. Realizou inúmeras conversas com os gestores dos três principais setores de atendimento ao estudante, Divisão de Registros Acadêmicos, Divisão de Administração Financeira e Coordenadoria de Assuntos Estudantis, procurando dialogar na busca de soluções para os problemas comumente apresentados. Algumas ações foram realizadas, já outras ainda dependem da implantação do novo sistema acadêmico, previsto para o fim de 2023.

## 2. Apresentação SIC

A Ouvidoria da FURB atua também com responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com o objetivo de atender aos pedidos de acesso à informação conforme estabelece a Lei 12.527/2011 – LAI – Lei de Acesso à Informação,

O SIC/FURB é um meio de disponibilização de informações a qualquer pessoa, seja física ou jurídica, sem necessidade de motivação. A lei garante que o acesso à informação seja franqueado, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

### 2.1.Quantitativo das demandas registradas no SIC no ano de 2022

Apresentamos o atual relatório com informações sobre os pedidos de acesso a informação recebidos no SIC/FURB no ano de 2022. No total foram registradas 14 pedidos, que estão quantificados no presente relatório.

#### 2.1.1.Pedidos por canal de entrada

Os usuários do SIC/FURB podem apresentar os pedidos de acesso às informações da FURB através de formulário eletrônico (disponível no site), por e-mail ou pessoalmente, através do preenchimento de formulário físico.

No ano de 2022 os pedidos realizados através de formulário eletrônico foram os que tiveram maior demanda, com 12 solicitações.

#### QUADRO 6 – Demanda por canal de entrada

Canais de entrada	
E-mail	2
Formulário Eletrônico	12
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

Fonte: SIC FURB, 2022.

#### 2.1.2. 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.

Dentre os pedidos recebidos em 2022, houve somente um pedido realizado pela categoria dos estudantes, restando as demais 13 solicitações realizadas pela comunidade externa.

#### **QUADRO 7 – Demanda por público**

<b>Tipo de público</b>	
Estudantes	1
Comunidade Externa	13
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

Fonte: SIC FURB, 2022.

#### **2.1.3. Pedidos de Informação por período**

O quadro 8 apresenta o número de pedidos recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão por período:

#### **QUADRO 8 – Demanda por período**

Janeiro	0
Fevereiro	1
Março	0
Abril	2
Maiο	0
Junho	2
Julho	2
Agosto	2
Setembro	2
Outubro	0
Novembro	2
Dezembro	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

Fonte: SIC FURB, 2022.

#### **2.1.4. Pedidos de Informação por setor**

Durante o período de apuração deste relatório, 7 setores foram acionados para atendimento as solicitações de informação. Assim como nos dados relativos à

Ouvidoria, a Divisão de Registros Acadêmicos foi o setor mais demandado, com 5 pedidos.

**QUADRO 9 – Demanda por setor**

<b>Setor</b>	<b>Quantidade</b>
Coordenação do Curso de Engenharia Mecânica	1
Divisão de Administração do Campus	2
Divisão de Registros Acadêmicos	5
Prática Desportiva	1
Procuradoria Geral	1
Reitoria	1
Setor de Diplomas	3
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

Fonte: SIC FURB, 2022.

### **3. Considerações Finais**

A Ouvidoria da FURB tem atuado como interlocutora entre a comunidade e a instituição, acolhendo suas demandas e buscando junto aos setores responsáveis a resolução de cada uma delas. Desta forma buscando promover continuamente a melhoria dos serviços prestados pela universidade.

Este relatório buscou consolidar as informações obtidas a partir das manifestações recebidas pela comunidade interna e externa, através de nossos canais de atendimento. As informações aqui apresentadas mostram um panorama geral da universidade, e fornecem subsídios para o desenvolvimento de ações e programas essenciais para o funcionamento da instituição.

Para o ano de 2023 a perspectiva é de que a Ouvidoria continue aprimorando seu trabalho, aprofundando as interações com os diversos setores de forma a garantir o tratamento adequado das manifestações, e desta forma fazer com que seus usuários percebam sua contribuição para a melhoria dos serviços prestados.