



Relatório Anual Ouvidoria – SIC 2021



Blumenau

2022

1. Apresentação Ouvidoria

A Ouvidoria 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).

Ainda impactado pelas consequências impostas pela pandemia do Covid-19, a Ouvidoria buscou sempre assegurar o rápido retorno as demandas recebidas, por seus canais de atendimento. A partir do mês de junho passou a atender em um novo espaço físico, na sala C-202 do campus I da Universidade, garantindo ao usuário um maior conforto e privacidade para o acolhimento de suas manifestações.

No período de janeiro a dezembro de 2021, a Ouvidoria recebeu e processou 675 manifestações, entre denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, de seus usuários internos e externos, através de seus canais de atendimento: E-mail, formulário eletrônico (GRP), pessoalmente, telefone e *whatsapp*.

1.1 Demanda por período

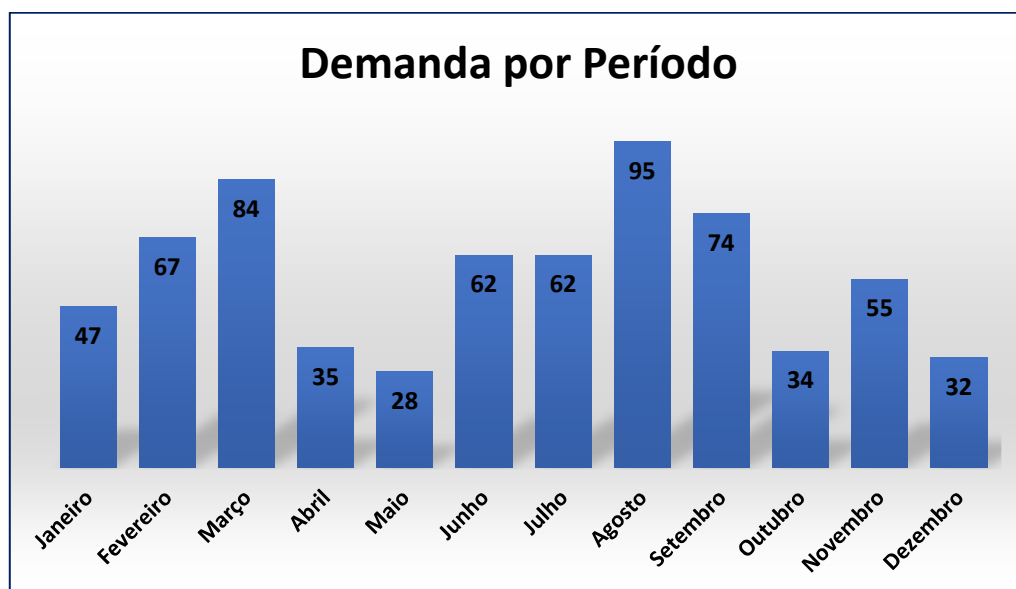
Durante o ano de 2021 a Ouvidoria acolheu 675 manifestações, sendo que o mês de agosto foi o de maior recebimento, com 95 manifestações recebidas, seguido do mês de março, com 84 manifestações e setembro, com 74.

Quadro 1. Demanda por período

	Elogio	Denúncia	Sugestão	Solicitação	Reclamação	TOTAL
Janeiro	-	-	1	35	11	47
Fevereiro	-	2	2	29	34	67
Março	3	9	3	38	31	84
Abril	-	5	1	17	12	35
Maio	1	-	-	19	8	28
Junho	2	1	1	14	44	62
Julho	-	2	1	34	25	62
Agosto	2	2	-	31	60	95
Setembro	1	-	4	32	37	74
Outubro	-	-	-	14	20	34
Novembro	5	2	-	27	21	55
Dezembro	2	-	1	15	14	32
TOTAL	16	23	14	305	317	675

Fonte: Ouvidoria FURB, 2021.

Gráfico 1. Demanda por período



Fonte: Ouvidoria FURB, 2021.

1.2 Demanda por Canal de Atendimento

As manifestações para a Ouvidoria são recebidas por diferentes canais de atendimento: E-mail, formulário eletrônico no site (GRP), presencialmente, por telefone ou por *whatsapp*. O

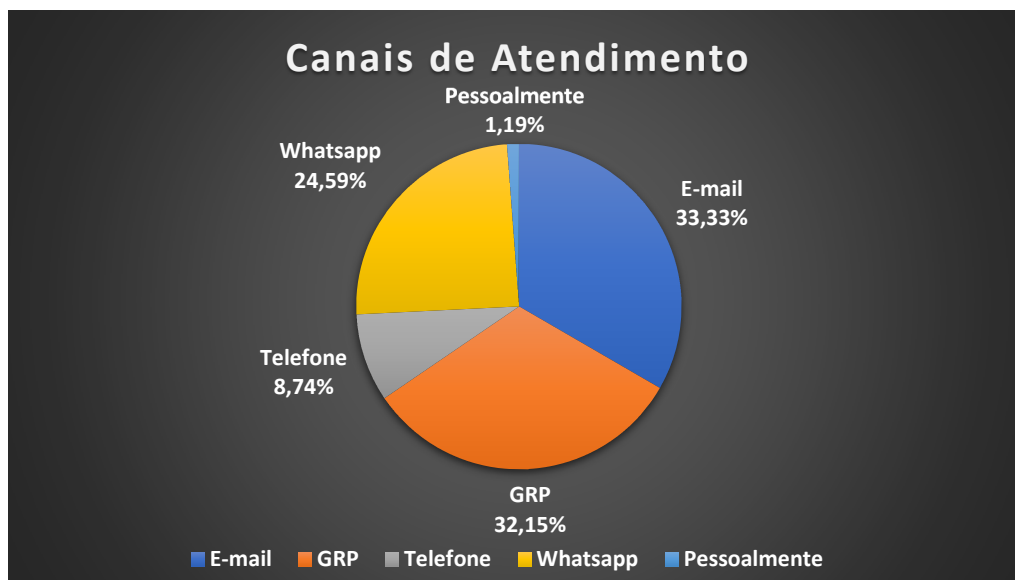
canal mais utilizado para o envio das manifestações foi o e-mail, com 225 registros, seguido do formulário eletrônico, com 217 manifestações. O acesso através do aplicativo de mensagens *whatsapp* teve um incremento, passando a ter um significativo número de mensagens recebidas.

Quadro 2. Canais de Atendimento

E-mail	225
GRP	217
Telefone	59
Whatsapp	166
Pessoalmente	8
TOTAL	675

Fonte: Ouvidoria FURB, 2021.

Gráfico 2. Canais de Atendimento



Fonte: Ouvidoria FURB, 2021.

1.3 Demanda por Público

A estatística apresentada aqui considera o público atendido entre as categorias de estudantes, servidores, comunidade externa e o público não identificado, que ocorre quando não há dados para apurar a qual categoria pertence aquele manifestante.

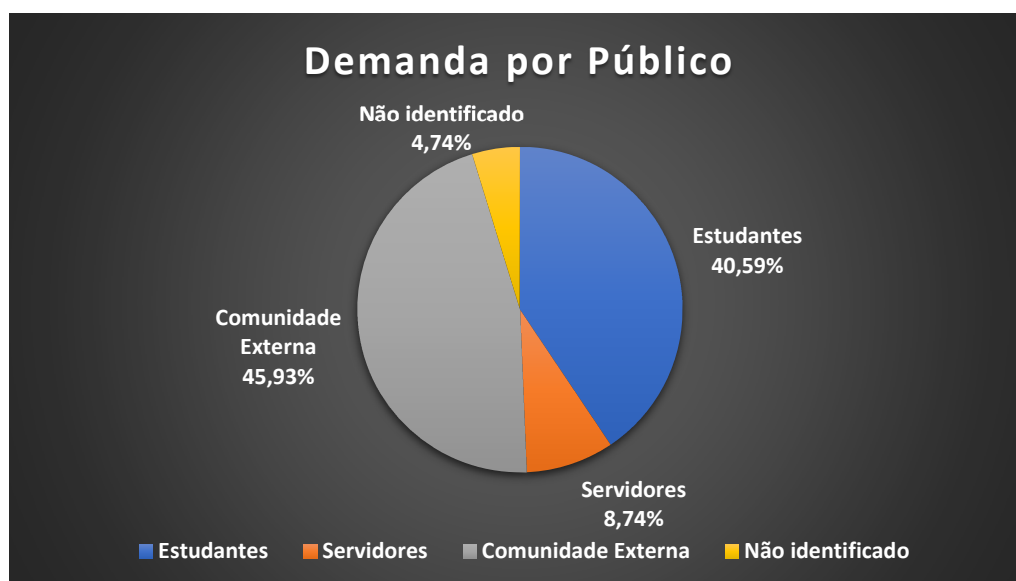
Nesta direção, a categoria da comunidade externa apresenta-se como maior usuário da Ouvidoria, com 310 manifestações recebidas, perfazendo 45,93% do total. Nesta categoria incluem-se pais, ex-alunos e comunidade em geral.

Quadro 3. Demanda por Público

Estudantes	274
Servidores	59
Comunidade Externa	310
Não identificado	32
TOTAL	675

Fonte: Ouvidoria FURB, 2021.

Gráfico 3. Demanda por Público



Fonte: Ouvidoria FURB, 2021.

1.4 Demanda por Tipo de Manifestação

Cada manifestação recebida pela Ouvidoria é recepcionada e classificada de acordo com seu conteúdo. A Ouvidoria é responsável por receber denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões de seus usuários. No período de contabilização deste relatório, a reclamação foi a demanda que mais recebeu manifestações, com 317 registros, sendo seguida da solicitação com 305 atendimentos.

Quadro 4. Tipo de Manifestação

Denúncia	23
Elogio	16
Reclamação	317
Solicitação	305
Sugestão	14
TOTAL	675

Fonte: Ouvidoria FURB, 2021.

Gráfico 4. Tipo de Manifestação



Fonte: Ouvidoria FURB, 2021.

1.5 Setores demandados

As 675 manifestações recebidas ao longo do ano de 2021 foram direcionadas para 95 diferentes setores da Universidade, conforme quadro 5 apresentado abaixo.

Os setores mais acionados durante o ano de 2021 estão contemplados no gráfico 5. Novamente a DRA – Divisão de Registros Acadêmicos foi o setor com o maior número de manifestações recebidas, com 124 registros. A DAF – Divisão de Administração Financeira aparece na segunda posição, com 41 registros. Houve um grande número de manifestações direcionadas para a Comissão Gestora do Restaurante Universitário, com 30 registros recebidos. Tal fato deve-se ao fechamento das cantinas e restaurante universitário após o retorno as atividades presenciais pós-pandemia, ocasionando várias dúvidas e reclamações da comunidade universitária.

Quadro 5. Setores Demandados

Setor	Quantidade
Ambiente de Aprendizagem	3
Biblioteca	12
CAE	30
CCEAL	2
CCEN	2
CCHC	2
CCJ	3
CCM	19
CCS	1
CCSA	3
CCT	3
CEAFI	1
CER II	1

Clínica de Odontologia	1
Comercial	3
Comissão Gestora Restaurante Universitário	30
Comitê COVID	21
Comitê de Ética	1
Concursos	16
Coordenação Administração	3
Coordenação Arquitetura	3
Coordenação Biomedicina	2
Coordenação Ciências Biológicas	1
Coordenação Ciências da Computação	1
Coordenação Ciências Econômicas	2
Coordenação Ciências Sociais	2
Coordenação Direito	7
Coordenação Educação Física	4
Coordenação Medicina	19
Coordenação Nutrição	13
Coordenação Medicina Veterinária	7
Coordenação Engenharia Elétrica	2
Coordenação Engenharia Civil	3
Coordenação Farmácia	9
Coordenação Fisioterapia	1
Coordenação História	1
Coordenação Jornalismo	1
Coordenação Odontologia	1
Coordenação Psicologia	21
Coordenação Química	1
Coordenação Teatro	1
Coordenação Turismo	1
Coplan	2
CRI	2
DAC	25
DAEX	7
DAF	41
DAM	1
DCE	6
Departamento de Arquitetura	1
Departamento de Artes	1
Departamento de Ciências Farmacêuticas	2
Departamento de Ciências Naturais	5
Departamento de Ciências Sociais	2
Departamento de Comunicação Social	1
Departamento de Educação Física	2
Departamento de Engenharia Florestal	2
Departamento de Engenharia Química	1
Departamento de Fisioterapia	1
Departamento de Matemática	4
Departamento de Medicina	4
Departamento de Odontologia	1
Departamento de Psicologia	1
Departamento de Química	1
Departamento de Sistemas e Computação	1
DGDP	22
Diplomas	12
DME	5
DPE	1

DPG	8
DRA	124
DTI	13
ESMESC	1
Estágios	7
ETEVI	1
FURB FM	2
FURB Idiomas	1
Hospital Universitário	1
Hospital Veterinário	1
Instituto	6
Laboratório de Combustíveis	2
LCC	1
NPJ	8
Ouvidoria	2
PDE	4
Policlínica	20
PPGCC	1
PPGDR	1
PPGE	2
PPGEA	2
PROAD	4
PROEN	17
PROGEF	5
Reitoria	26
Telefonia	1
TOTAL	675

Fonte: Ouvidoria FURB, 2021.

Gráfico 5. Setores mais demandados



Fonte: Ouvidoria FURB, 2021.

1.6. Assuntos mais demandados

A Ouvidoria recebe anualmente manifestações sobre os mais variados assuntos, que são classificados quando do seu recebimento. No ano de 2021, o assunto com maior ocorrência foi a Postura de Docente, com 61 manifestações recebidas. Em segundo lugar, o tema Atendimento aparece com 57 registros e o assunto Documentação figura na terceira colocação entre os assuntos mais demandados, com 36 recebimentos.

Os 10 temas mais recorrentes recebidos em 2022 estão apresentados no gráfico 6, relacionados de forma decrescente.

Gráfico 6. Assuntos mais demandados



Fonte: Ouvidoria FURB, 2021.

1.6.1. Análise dos pontos recorrentes

Dentre os assuntos mais recorrentes registrados no ano de 2021, 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 englobam desde falta de didática, divulgação de notas, relacionamento interpessoal e conduta inadequada. O grande número de manifestações nesta categoria se justifica, já que o conflito é uma prática inerente às relações humanas. Todas as manifestações foram encaminhadas aos coordenadores de colegiado de curso e/ou a chefia do departamento correspondente, de acordo com a demanda registrada.

O segundo ponto de maior demanda trata sobre o assunto Atendimento. Trata-se de solicitações sobre o atendimento dos diversos setores da universidade e reclamações sobre o atendimento prestado, ou a falta de atendimento. Nas solicitações, as manifestações em sua maioria trataram de questionamento sobre as formas, local e horários de atendimento. Entretanto, infelizmente também foram apresentadas reclamações sobre a insatisfação pelo atendimento recebido ou pela falta de resolutividade da demanda ou ainda pelo descaso durante atendimento telefônico.

A Ouvidoria recebeu um total de 36 manifestações sobre Documentação. São em sua maioria solicitações de usuários buscando informações de como obter determinado documento, sejam eles histórico escolar, ementas de disciplinas cursadas, diplomas, entre outros. Na sua maioria são solicitações recebidas de egressos da FURB, que não possuem mais acesso aos sistemas acadêmicos de consulta.

Na quarta colocação entre os assuntos mais demandados no ano de 2021 aparece as Aulas Presenciais e Online, com 25 recebimentos de demandas. O número elevado se justifica pelos inúmeros questionamentos de estudantes sobre o modelo das aulas do semestre, por conta das restrições impostas pela pandemia do Covid-19. A Ouvidoria recebeu ainda algumas reclamações sobre a obrigatoriedade imposta por alguns cursos em oferecer as aulas somente em modo presencial, mesmo enquanto ainda estava vigente uma nota oficial da Reitoria recomendando o uso do modelo Onlife, onde o estudante poderia optar entre assistir as aulas dos campi ou de forma remota.

Um assunto que mereceu destaque em 2021 diz respeito a questão dos Estágios. Além de várias solicitações de informações sobre convênios, documentação e prazos, que já ocorrem normalmente, a Ouvidoria recebeu várias manifestações com reclamação sobre a falta de infraestrutura adequada para a realização do estágio do curso de Psicologia. Vários estudantes do curso enviaram manifestação solicitando providências para a resolução do problema.

1.7. Atuação da Ouvidoria

A atuação da Ouvidoria não se limita a receber e encaminhar as manifestações recebidas. Com base nas demandas recebidas, a Ouvidoria identifica falhas e propõe mudança de normas e procedimentos com vista a melhoria da qualidade do serviço oferecido.

Entre as ações realizadas durante o ano de 2021 podemos incluir a aproximação com os setores base do atendimento estudantil: Divisão de Registros Acadêmicos, Divisão de Administração Financeira e Coordenadoria de Assuntos Estudantis, que não por coincidência são os setores com as maiores demandas recebidas. Através de inúmeros encontros com os

respectivos gestores buscou-se a discussão dos problemas recorrentes, visando o aperfeiçoamento dos atendimentos oferecidos e revisão dos processos já estabelecidos.

Outra atuação ocorreu com o recebimento de uma denúncia anônima pela Ouvidoria, onde foi realizada a análise preliminar que constatou a existência de requisitos que ampararam a apuração da denúncia. Após diligências para buscar novos elementos que comprovassem o fato da denúncia, a mesma foi levada a conhecimento da Reitoria, que realizou a instauração de um Processo Administrativo de Sindicância para apuração e esclarecimento dos fatos.

A Ouvidoria efetuou ainda recomendações aos diversos setores da FURB, como a instalação de iluminação no espaço de carregamento de bicicletas elétricas no campus II, mudança de ensalamento visando atender necessidade pontual de estudante, solicitação de melhoria da divulgação dos procedimentos de prevenção ao Covid-19, solicitação para ampla divulgação das potencialidades de uso do AVA 3 entre os docentes, interlocução com a Proad e Comissão Gestora dos Contratos de Alimentação para divulgação da situação envolvendo a abertura das cantinas e do restaurante universitário, entre outras.

Ainda no campo de sua atuação, a Ouvidoria realizou a mediação e conciliação de conflitos envolvendo seus usuários e os diversos setores envolvidos. Os gestores dos departamentos e cursos foram estimulados a buscarem o diálogo para a construção conjunta de soluções. Pode-se observar que em diversas situações os problemas foram resolvidos com uma simples conversa, onde os dois lados puderam exprimir seu ponto de vista e chegar a um entendimento.

2 Apresentação SIC

O SIC - Serviço de Informação ao Cidadão da FURB atende pedidos de informações públicas requeridos com base na Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação. Por esse canal são disponibilizadas informações a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem a necessidade de apresentar motivação, ressalvadas as exceções previstas em lei.

A Lei 12.527/2011 garante que o acesso à informação seja franqueado, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

No ano de 2021, o Serviço de Informação ao Cidadão da FURB recebeu 38 pedidos de acesso a informação. A seguir são apresentadas as quantificações destas solicitações.

2.1 Pedidos por canal de entrada

Os pedidos de acesso às informações da FURB podem ser solicitados através de formulário eletrônico ou pessoalmente, através de preenchimento de formulário físico. A partir deste ano também foi incluída a possibilidade de pedidos de informação através de e-mail.

QUADRO 6 – Demanda por canal de entrada

Canais de entrada	
E-mail	13
Formulário Eletrônico	25
TOTAL	38

Fonte: SIC FURB, 2021.

2.2 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 35 registros.

No quadro 7 são apresentados os dados de atendimento de cada público:

QUADRO 7 – Demanda por público

Tipo de público	
Estudantes	3
Comunidade Externa	35
TOTAL	38

Fonte: SIC FURB, 2021.

2.3 Pedidos de Informação por período

Em relação ao período dos pedidos de acesso à informação, o quadro 8 apresenta o número de pedidos distribuídos pelos meses do ano.

QUADRO 8 – Demanda por período

Período	
Janeiro	6
Fevereiro	5
Março	3
Abril	3
Maiο	4
Junho	4
Julho	5
Agosto	3
Setembro	2
Outubro	2
Novembro	0
Dezembro	1
TOTAL	38

Fonte: SIC FURB, 2021.

2.4 Pedidos de Informação por setor

No decorrer do ano de 2021, 16 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 9 – Demanda por setor

Setores	
Biblioteca Universitária	1
Centro de Ciências da Saúde	1
Coordenadoria de Assuntos Estudantis	5
Coordenadoria de Comunicação e Marketing	1
Curta Pós	1
Divisão de Administração de Materiais	3
Divisão de Administração Financeira	2
Divisão de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	1
Divisão de Pós-Graduação	1
Divisão de Registros Acadêmicos	12
Laboratório de Combustíveis	1
Policlínica Universitária	1
Pró-Reitoria de Administração	3
Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação, Extensão e Cultura	2
Reitoria	2
Setor de Concursos Públicos	1
TOTAL	38

Fonte: SIC FURB, 2021.