



Relatório Anual Ouvidoria - SIC 2020



Blumenau

2021

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).

O ano de 2020 trouxe um novo cenário, em razão da pandemia do Covid-19. Com a necessidade de manter-se o isolamento social, as atividades da Ouvidoria tiveram que ocorrer de forma remota. Embora o acolhimento tenha sido prejudicado, as atividades se mantiveram durante todo período, sem interrupções.

O presente relatório apresenta as informações das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no decorrer do ano de 2020, através dos dados estatísticos referentes as manifestações recebidas neste período. Entre os dias 01 de janeiro de 2020 e 31 de dezembro de 2020 a Ouvidoria recebeu e processou 779 manifestações, entre denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, de seus alunos, servidores (técnicos administrativos, professores e terceirizados) e comunidade em geral, através de seus canais de atendimento: E-mail, formulário eletrônico (GRP), pessoalmente, por telefone e mais recentemente pelo aplicativo *Whatsapp*.

Na sequência apresenta-se a quantificação desses atendimentos.

1.1. Demanda por período

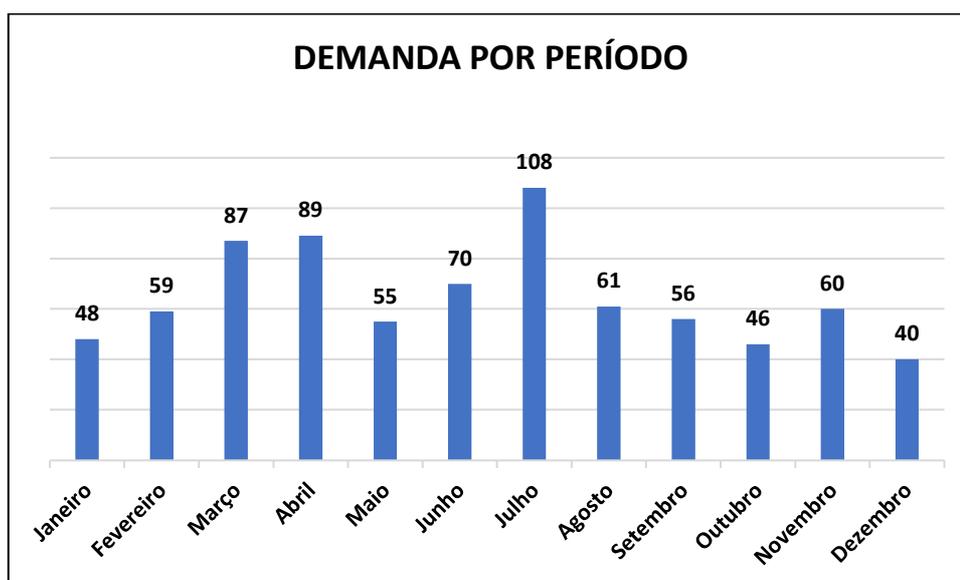
No decorrer do ano a Ouvidoria recebeu um total de 779 manifestações, sendo que julho foi o mês com o maior número de recebimentos, com 108 no total. Os meses de março e abril também tiveram uma grande demanda, com respectivamente 87 e 89 registros. Esta demanda maior nestes períodos deve-se em razão do início da pandemia do Covid-19, que resultou na suspensão das atividades presenciais.

Quadro 1. Demanda por período

	Elogio	Denúncia	Sugestão	Solicitação	Reclamação	TOTAL
Janeiro	-	-	-	32	16	48
Fevereiro	2	2	3	25	27	59
Março	2	4	5	48	28	87
Abril	2	1	5	42	39	89
Maiο	1	-	3	32	19	55
Junho	2	4	2	42	20	70
Julho	6	-	2	63	37	108
Agosto	-	2	1	40	18	61
Setembro	4	1	5	24	22	56
Outubro	-	3	3	25	15	46
Novembro	2	-	1	37	20	60
Dezembro	3	4	2	16	15	40
TOTAL	24	21	32	426	276	779

Fonte: Ouvidoria FURB, 2020.

Gráfico 1. Demanda por período



Fonte: Ouvidoria FURB, 2020.

1.2. Demanda por Canal de Atendimento

As demandas para a Ouvidoria são recebidas através de e-mail, formulário eletrônico no site (GRP), por telefone ou presencialmente. O e-mail continua sendo a forma mais utilizada pelos usuários para encaminhamento de suas demandas. A partir do dia 18 de março, as atividades da Ouvidoria passaram a ser realizadas de forma remota, devido a necessidade de isolamento social imposto pela pandemia de Covid-19. O atendimento por telefone havia sido suspenso também em 18 de março, com retomada em 25 de maio, quando também foi incluído o atendimento via aplicativo *Whatsapp*. Porém, para efeitos de registro, os atendimentos via *Whatsapp* estão contabilizados como atendimento por telefone.

Quadro 2. Canais de Atendimento

E-mail	443
GRP	203
Telefone	132
Pessoalmente	1
TOTAL	779

Fonte: Ouvidoria FURB, 2020.

Gráfico 2. Canais de Atendimento



Fonte: Ouvidoria FURB, 2020.

1.3. Demanda por Tipo de Usuário

A Ouvidoria atende manifestações de seus alunos de todos níveis de ensino, servidores (técnico administrativos, docentes e terceirizados) e comunidade externa (pais, ex-alunos e

comunidade em geral). Além disso, recebe mensagens anônimas, ou ainda, mensagens onde não se consegue identificar o tipo de usuário, desta forma classificadas como “Não identificado”.

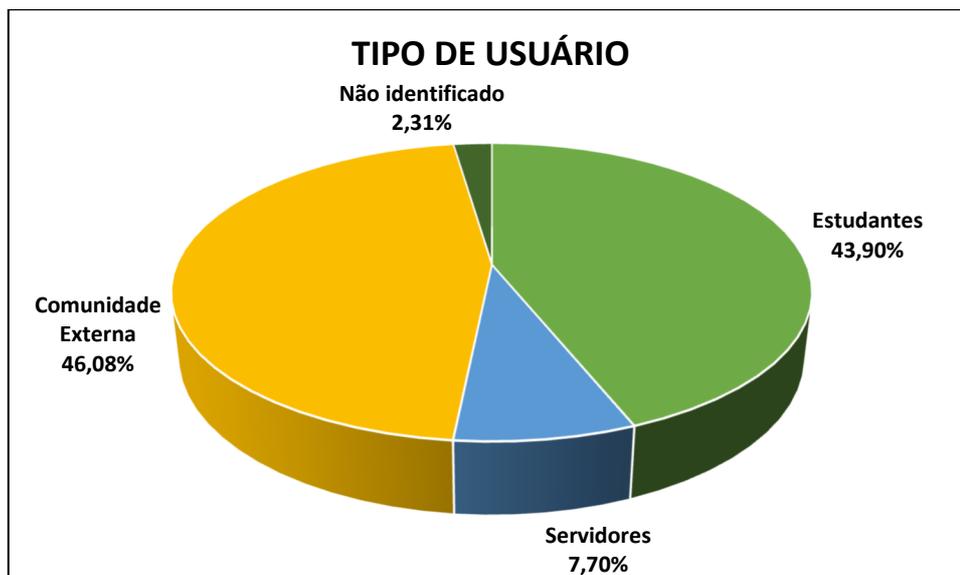
A maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o período foi da comunidade externa, com 359 registros. Logo em seguida aparecem os estudantes, com 342 manifestações registradas.

Quadro 3. Tipos de Usuário

Estudantes	342
Servidores	60
Comunidade Externa	359
Não identificado	18
TOTAL	779

Fonte: Ouvidoria FURB, 2020.

Gráfico 3. Tipos de Usuário



Fonte: Ouvidoria FURB, 2020.

1.4. Demanda por Tipo de Manifestação

A Ouvidoria é responsável por receber denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões de seus usuários. Durante o ano de 2020, a manifestação mais frequentemente tratada foi a de solicitações, com 426 registros, totalizando 54,69% de todas manifestações registradas.

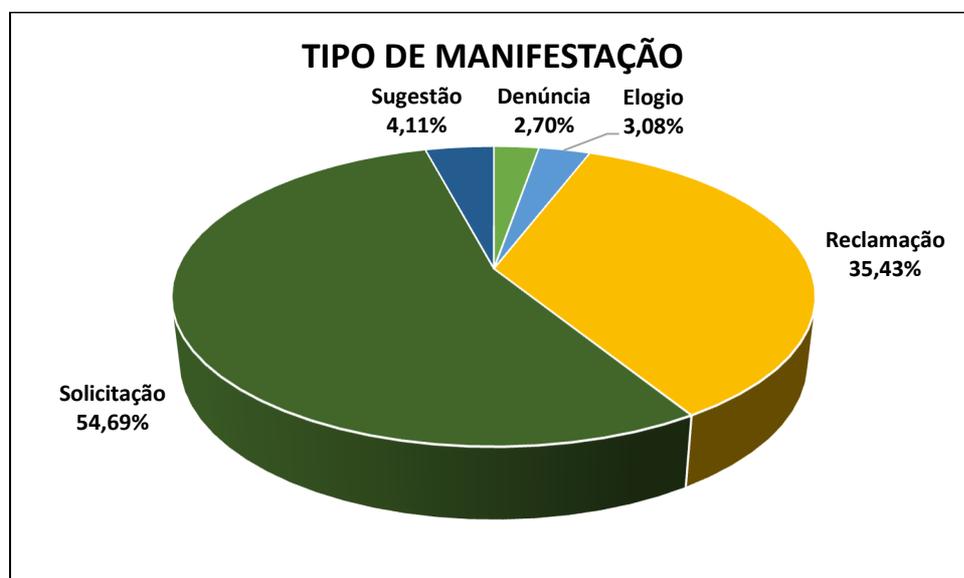
Este percentual tão elevado deve-se ao fato da suspensão das atividades presenciais, o que ocasionou uma maior dificuldade de contato direto dos usuários com os diversos setores da Universidade.

Quadro 4. Tipo de Manifestação

Denúncia	21
Elogio	24
Reclamação	276
Solicitação	426
Sugestão	32
TOTAL	779

Fonte: Ouvidoria FURB, 2020.

Gráfico 4. Tipo de Manifestação



Fonte: Ouvidoria FURB, 2020.

1.5. Setores demandados

Durante o ano de 2020, 103 setores da Universidade foram demandados para responderem as manifestações dos usuários. As maiores demandas foram dos setores que envolvem diretamente o atendimento aos alunos, com destaque para a DRA – Divisão de Registros Acadêmicos e DAF – Divisão de Administração Financeira.

O quadro 5 apresenta todos os setores demandados no ano de 2020, em ordem alfabética, assim como a respectiva quantidade de demandas.

Quadro 5. Setores Demandados

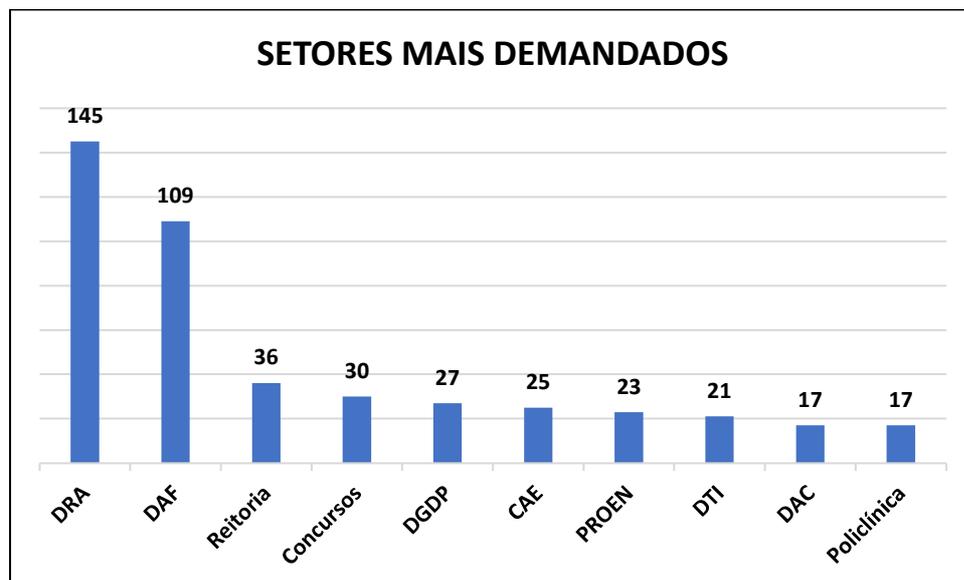
Setor	Quantidade
ASEF	1
Avaliação	4
Biblioteca	13
CAE	25
CCEAL	2
CCEN	1
CCHC	2
CCJ	6
CCM	15
CCS	7
CCSA	1
CCT	4
Comitê COVID	9
Comitê de Ética	10
Comitê de Gestão Esportiva	1
Concursos	30
Coordenação Administração	6
Coordenação Arquitetura	5
Coordenação Ciências Biológicas	1
Coordenação Ciências Contábeis	1
Coordenação Ciências Sociais	1
Coordenação Comércio Exterior	1
Coordenação Dança	1
Coordenação Direito	2
Coordenação Jornalismo	1
Coordenação Medicina	13
Coordenação Pedagogia	1
Coordenação Turismo	1
Coordenação Design	1
Coordenação Educação Física	2
Coordenação Enfermagem	1
Coordenação Engenharia de Alimentos	1
Coordenação Engenharia Civil	6
Coordenação Engenharia Florestal	6
Coordenação Engenharia de Produção	2
Coordenação Engenharia Química	7
Coordenação Engenharia de Telecomunicações	1
Coordenação Física	2
Coordenação Letras - Alemão	1
Coordenação Moda	1
Coordenação Nutrição	3
Coordenação Odontologia	1
Coordenação Psicologia	2
Coordenação Química	1
Coordenação Serviço Social	1
Coordenação Sistemas de Informação	2
Coordenação Medicina Veterinária	9
CRI	1
Curta Pós	2
DAC	17
DAEX	6
DAF	109

DAM	3
DAP	2
DCE	5
Departamento de Arquitetura	3
Departamento de Ciências Naturais	2
Departamento de Educação Física	2
Departamento de Enfermagem	1
Departamento de Engenharia Civil	3
Departamento de Farmácia	1
Departamento de Física	1
Departamento de Letras	1
Departamento de Medicina	2
Departamento de Nutrição	1
Departamento de Química	1
Departamento de Sistemas e Computação	1
Departamento de Engenharia Química	1
Departamento de Engenharia Florestal	1
DGDP	27
Diplomas	15
DME	7
DPG	4
DRA	145
DTI	21
Estágios	8
ETevi	2
FURB FM	1
FURB Idiomas	4
Hospital Veterinário	2
Instituto	8
Jornalismo	2
LAP	2
LCC	2
NPJ	5
Ouvidoria	5
PDE	9
Policlínica	17
PPGCC	5
PPGDR	2
PPGE	7
PPGEA	1
PPGEE	1
PPGEF	1
PROAD	9
Procuradoria Institucional	1
PROEN	23
PROGEF	7
PROPEX	2
Reitoria	36
Restaurante Universitário	15
Segurança	1
Telefonia	1
TOTAL	779

Fonte: Ouvidoria FURB, 2020.

No gráfico 5 são apresentados os dez setores mais demandados durante o ano de 2020.

Gráfico 5. Setores mais demandados



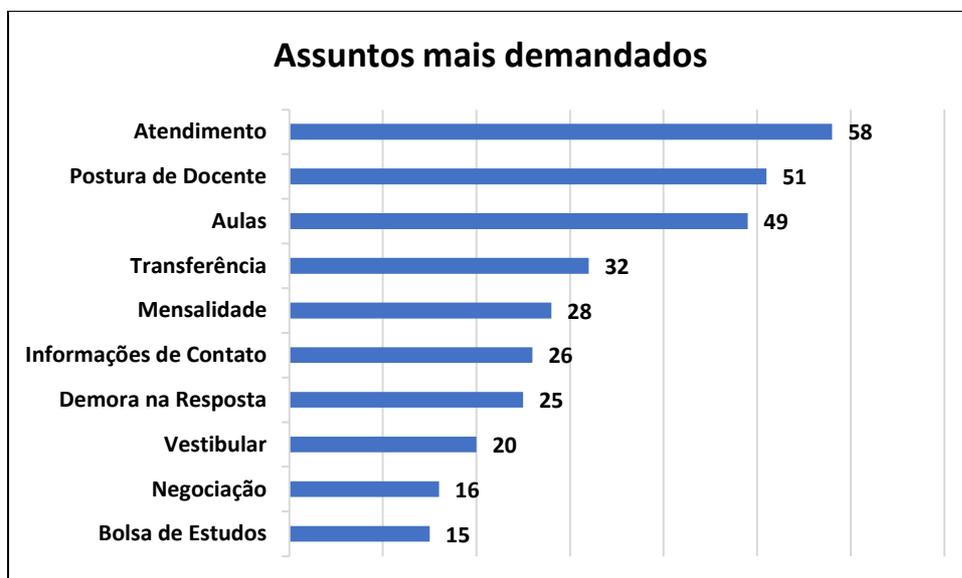
Fonte: Ouvidoria FURB, 2020.

1.6. Assuntos mais demandados

A Ouvidoria recebe manifestações sobre diversos assuntos, que são classificados de acordo com sua especificação. No ano de 2020 o assunto mais demandado foi o Atendimento, com 58 manifestações recebidas. O item Postura de Docente figura na segunda posição, com 51 registros efetuados. Outro assunto com um considerável número de registros foi o de Aulas, tendo a Ouvidoria recebido 49 manifestações sobre o tema.

Os 10 assuntos mais recorrentes recebidos em 2020 estão apresentados de forma decrescente no gráfico 6.

Gráfico 6. Assuntos mais demandados



Fonte: Ouvidoria FURB, 2020.

Com base no gráfico 6, podemos verificar que o assunto Atendimento foi o que recebeu mais demandas durante o período. O número se justifica, tendo em vista os efeitos causados pelo coronavírus, onde em um grande período do ano o atendimento ocorreu de forma remota em muitos casos. Apesar da rápida adaptação da Furb em proporcionar um atendimento adequado mesmo com as restrições impostas, várias situações ficaram descobertas, gerando esta grande demanda. Nas solicitações, as manifestações em sua maioria trataram de questionamentos sobre a continuidade dos atendimentos nos setores. Em muitos casos, as manifestações demonstravam descontentamento pela falta de atendimento, ou pelo atendimento não ter sido realizado a contento.

O segundo assunto mais recorrente diz respeito a Postura de Docente. Trata-se de denúncias, reclamações e elogios, envolvendo os docentes de todos níveis de ensino da instituição. Entre as manifestações recebidas, um grande número refere-se a conduta dos professores frente aos novos desafios impostos pela nova forma de lecionar, o que gerou insatisfação por parte da comunidade acadêmica. Algumas manifestações versaram sobre a falta de divulgação de notas, cobrança excessiva nos trabalhos e provas, e do relacionamento pessoal entre professor e aluno. Felizmente, também houve o registro de vários elogios sobre a postura dos docentes, sobretudo em relação a rápida adaptação frente a nova tecnologia, e a qualidade de ensino apresentada.

Um grande número de manifestações foi registrado na categoria Aulas. Este item refere-se as aulas presenciais, online e práticas e teve um total de 49 demandas. Entre as manifestações a grande maioria dizem respeito a dúvidas sobre a manutenção das aulas, reclamações sobre problemas com acesso as aulas remotas, horários de aula não cumpridos e retorno das aulas práticas.

Outro assunto com grande intercorrência de manifestações recebidas diz respeito a Transferência. Foram 32 manifestações registradas, todas com solicitações de informação de como conseguir transferência de outra instituição para a Furb, ou de alunos da Furb interessados em transferir-se de universidade. Registrou-se alguns casos de estudantes de medicina de universidades do exterior, onde as aulas foram suspensas, buscando informações sobre a possibilidade de transferência para a Furb.

A Ouvidoria também recebeu manifestações que tiveram como cerne reclamações sobre as mensalidades. Alguns casos tratando de situações específicas sobre o valor da mensalidade ou seu vencimento. Várias foram as manifestações que solicitaram descontos do valor por conta de as aulas não estarem sendo oferecidas no modo presencial.

2. Apresentação SIC

O SIC - Serviço de Informação ao Cidadão permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedido de acesso às informações produzidas ou custodiadas no âmbito da FURB, sejam de interesse individual ou coletivo, ressalvadas as exceções previstas em lei.

O SIC – Serviço de Informação ao Cidadão foi criado para atender a Lei 12.527/2011 – LAI – Lei de Acesso à Informação, que garante que o acesso à informação seja franqueado, mediante procedimentos objetivos, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

2.1. Quantitativo das demandas registradas no SIC no ano de 2020

No ano de 2020 o Serviço de Informação ao Cidadão da FURB registrou 13 pedidos de acesso a informação. Na sequência apresenta-se os dados relativos a estes pedidos.

2.1.1 Pedidos por canal de entrada

Os pedidos de acesso às informações da FURB podem ser solicitados através de formulário eletrônico ou pessoalmente, através de formulário físico.

Durante o período houve somente solicitações efetuadas pelo formulário eletrônico.

QUADRO 6 – Demanda por canal de entrada

Canais de entrada	
Formulário Eletrônico	13
TOTAL	13

Fonte: SIC FURB, 2020.

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.

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

QUADRO 7 – Demanda por público

Tipo de público	
Estudantes	1
Comunidade Externa	12
TOTAL	13

Fonte: SIC FURB, 2020.

2.1.3 Pedidos de Informação por período

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

QUADRO 8 – Demanda por período

Janeiro	1
Fevereiro	1
Março	2
Abril	1
Maiο	1
Junho	2
Julho	2
Agosto	1
Setembro	0
Outubro	1
Novembro	0
Dezembro	1
TOTAL	13

Fonte: SIC FURB, 2020.

2.1.4 Pedidos de Informação por setor

No quadro abaixo são apresentados (em ordem alfabética) todos os setores que tiveram demandas por pedidos de acesso à informação:

QUADRO 9 – Demanda por setor

Setor	Quantidade
Concursos Públicos	1
Divisão de Administração Financeira	1
Divisão de Administração de Materiais	1
Divisão de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	1
Divisão de Registros Acadêmicos	4
Programa de Pós-Graduação em Educação	1
Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação, Extensão e Cultura	1
Reitoria	1
Setor de Diplomas	2
TOTAL	13

Fonte: SIC FURB, 2020.