

OUVIDORIA e SIC

**Relatório de Atividades
2019**



1. Apresentação Ouvidoria

A Ouvidoria da FURB, criada através do Processo 007/2012, Parecer 005/2012 do CONSUNI – Conselho Universitário, é o 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 discricionariedade 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.

1.1 Quantitativo das demandas registradas na Ouvidoria no ano de 2019

Na sequência apresenta-se os dados relativos ao ano de 2019, tendo como referência o período de 01 de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019, totalizando 806 protocolos de entrada válidos.

1.1.1 Demanda por canal de entrada

A Ouvidoria da FURB disponibiliza aos seus usuários vários canais de interação com o setor: atendimento presencial, formulário eletrônico (GRP), e-mail, telefone e correspondência.

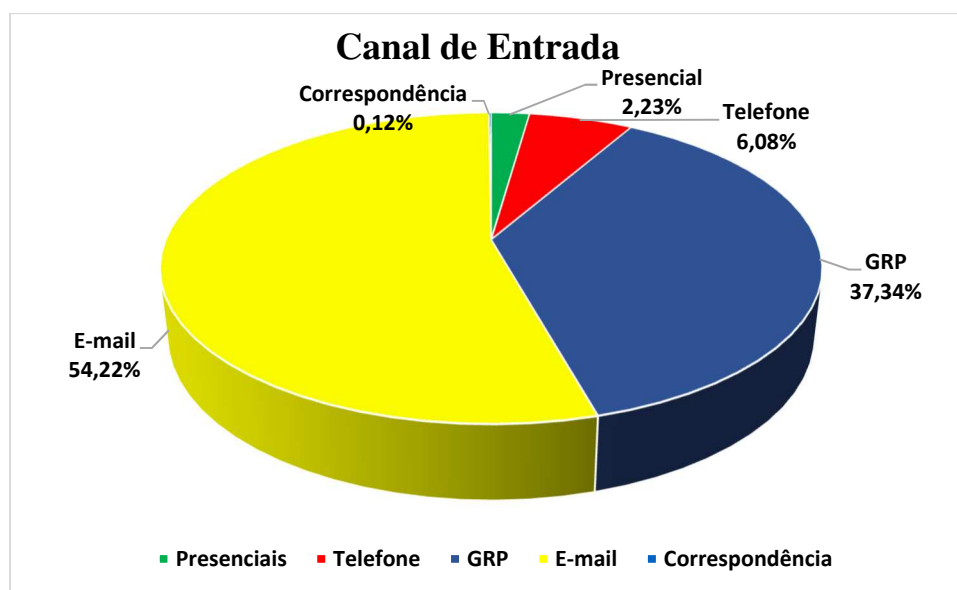
O quadro 1 apresenta o quantitativo recebido por cada canal de entrada:

QUADRO 1 – Demanda por canal de entrada

Canais de entrada	
Presencial	18
Telefone	49
Formulário Eletrônico (GRP)	301
E-mail	437
Correspondência	1
TOTAL	806

Fonte: Ouvidoria FURB, 2019.

GRÁFICO 1 – Demanda por canal de entrada



Fonte: Ouvidoria FURB, 2019.

1.1.2 Demanda por público

A Ouvidoria da FURB recebe manifestações de seu público interno, sejam servidores (docentes e técnicos-administrativos) e estudantes, além da comunidade externa.

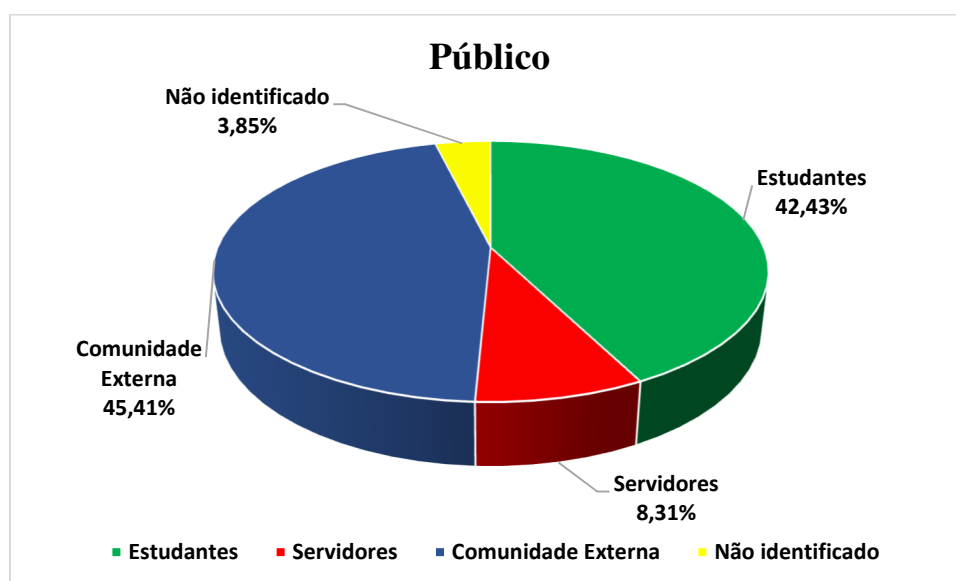
No quadro abaixo são apresentados os dados de atendimento em função do público alvo:

QUADRO 2 – Demanda por público

Tipo de público	
Estudantes	342
Servidores	67
Comunidade Externa	366
Não identificado	31
TOTAL	806

Fonte: Ouvidoria FURB, 2019.

GRÁFICO 2 – Demanda por público



Fonte: Ouvidoria FURB, 2019.

1.1.3 Demanda por tipo de manifestação

Cada manifestação recebida é analisada e categorizada de acordo com seu conteúdo. As manifestações dividem-se em denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

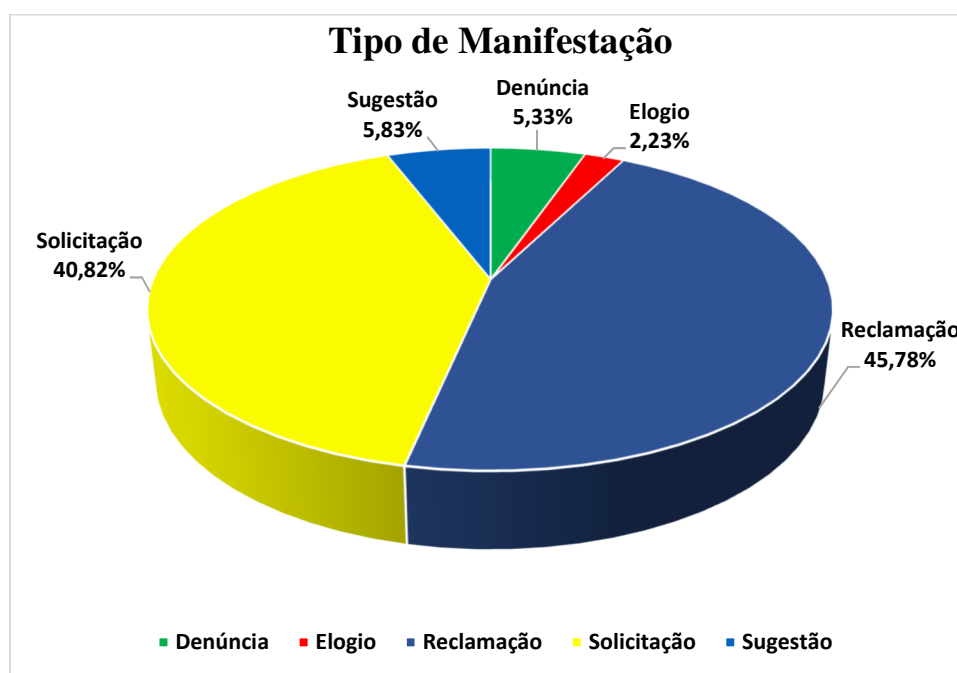
No quadro 3 são apresentados os registros divididos por tipo de manifestação:

QUADRO 3 – Demanda por tipo de manifestação

Tipo de Manifestação	
Denúncia	43
Elogio	18
Reclamação	369
Solicitação	329
Sugestão	47
TOTAL	806

Fonte: Ouvidoria FURB, 2019.

GRÁFICO 3 – Demanda por tipo de manifestação



Fonte: Ouvidoria FURB, 2019.

1.1.4 Demanda por período

Apesar dos períodos de férias coletivas e escolares, a Ouvidoria recebe manifestações durante todos os períodos do ano, concentrando os registros durante o calendário escolar.

O quadro 4 apresenta o número de manifestações recebidas por período:

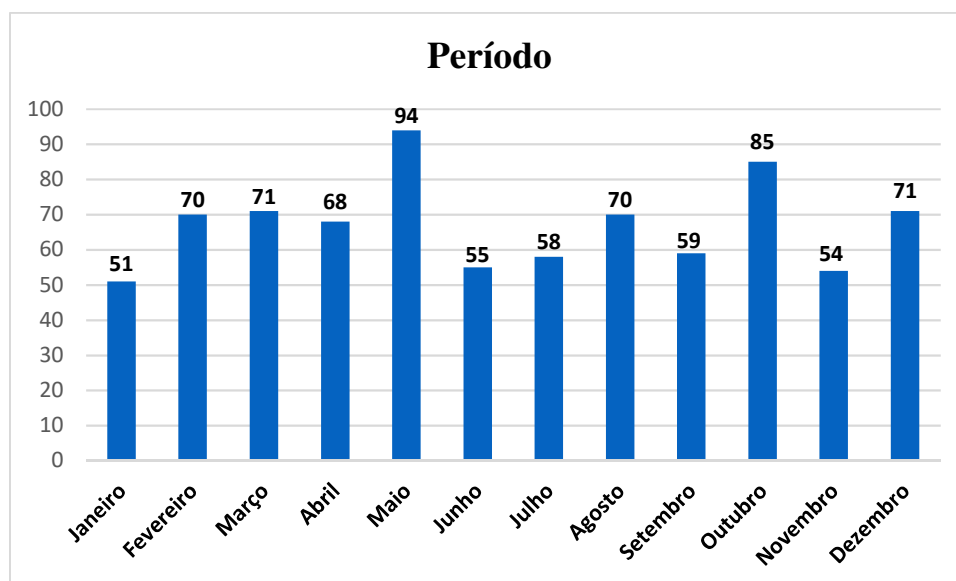
QUADRO 4 – Demanda por período

Período	
Janeiro	51
Fevereiro	70
Março	71
Abril	68
Maior	94

Junho	55
Julho	58
Agosto	70
Setembro	59
Outubro	85
Novembro	54
Dezembro	71
TOTAL	806

Fonte: Ouvidoria FURB, 2019.

GRÁFICO 4 – Demanda por período



Fonte: Ouvidoria FURB, 2019.

1.1.5 Demanda por setor

Após a recepção e análise das demandas recebidas, o processo é encaminhado para o setor de resolução.

No quadro abaixo são apresentados (em ordem alfabética) todos os setores demandados durante o ano de 2019, com sua respectiva quantidade de demandas:

QUADRO 5 – Demanda por setor

Setores	
Biblioteca Universitária	14
Central de Impressões	4
Centro de Ciências da Educação, Artes e Letras	4
Centro de Ciências da Saúde	11
Centro de Ciências Exatas e Naturais	3
Centro de Ciências Humanas e da Comunicação	1
Centro de Ciências Jurídicas	7
Centro de Ciências Sociais Aplicadas	7
Centro de Ciências Tecnológicas	6
Comissão Especial de Acompanhamento e Fiscalização dos Programas de Bolsa	1

Comitê de Ética na Pesquisa em Seres Humanos	1
Concursos Públicos	54
Coordenação do curso de Administração	1
Coordenação do curso de Arquitetura e Urbanismo	1
Coordenação do curso de Ciências Biológicas	2
Coordenação do curso de Comércio Exterior	1
Coordenação do curso de Contabilidade	1
Coordenação do curso de Direito	2
Coordenação do curso de Economia	1
Coordenação do curso de Educação Física	10
Coordenação do curso de Engenharia Civil	7
Coordenação do curso de Engenharia de Alimentos	7
Coordenação do curso de Engenharia Elétrica	1
Coordenação do curso de Engenharia Mecânica	1
Coordenação do curso de Engenharia Química	1
Coordenação do curso de Física	1
Coordenação do curso de Medicina Veterinária	18
Coordenação do curso de Nutrição	4
Coordenação do curso de Odontologia	3
Coordenação do curso de Psicologia	3
Coordenação do curso de Publicidade e Propaganda	5
Coordenadoria de Assuntos Estudantis	27
Coordenadoria de Comunicação e Marketing	22
Coordenadoria de Relações Internacionais	1
Departamento de Arquitetura e Urbanismo	2
Departamento de Ciências Naturais	2
Departamento de Ciências Sociais	2
Departamento de Contabilidade	1
Departamento de Educação	1
Departamento de Educação Física	3
Departamento de Engenharia Civil	1
Departamento de Engenharia Florestal	2
Departamento de Fisioterapia	2
Departamento de Letras	3
Departamento de Matemática	2
Departamento de Medicina	1
Departamento de Medicina Veterinária	2
Departamento de Música	1
Departamento de Odontologia	5
Departamento de Psicologia	5
Departamento de Publicidade	1
Departamento de Química	1
Departamento de Sistemas e Computação	1
Diplomas	15
Diretório Central dos Estudantes	6
Divisão de Administração Contábil e Patrimonial	1
Divisão de Administração do Campus	55
Divisão de Administração Financeira	61
Divisão de Apoio à Extensão	9
Divisão de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	27
Divisão de Modalidades de Ensino	8
Divisão de Políticas Educacionais	1
Divisão de Pós-Graduação	3

Divisão de Registros Acadêmicos	169
Divisão de Tecnologia da Informação	21
Editora da FURB	1
ETEVI	3
FURB FM	1
FURB TV	1
Idiomas sem Fronteiras	1
Instituto FURB	16
Laboratório de Computação Científica	7
Núcleo de Gestão de Estágios	1
Núcleo de Prática Jurídica	1
Ouvidoria	8
Policlínica Universitária	7
Prática Desportiva	7
Procuradoria Geral	4
Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis	5
Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional	1
Programa de Pós-Graduação em Educação	3
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Ambiental	1
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica	1
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Florestal	1
Programa de Pós-Graduação em Ensino de Ciências Naturais e Matemática	1
Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva	2
Pró-Reitoria de Administração	15
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação, Ensino Médio e Profissionalizante	9
Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação, Extensão e Cultura	4
Reitoria	36
Restaurante Universitário	5
Segurança	14
Sistema de Gestão Ambiental	3
TOTAL	806

Fonte: Ouvidoria FURB, 2019.

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 e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

2.1 Quantitativo das demandas registradas no SIC no ano de 2019

Na sequência apresenta-se os dados relativos ao ano de 2019, tendo como referência o período de 01 de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019, totalizando 25 protocolos de entrada válidos.

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.

O quadro 6 apresenta o quantitativo por cada canal de entrada:

QUADRO 6 – Demanda por canal de entrada

Canais de entrada	
Formulário Eletrônico	25
Formulário Físico	0
TOTAL	25

Fonte: SIC FURB, 2019.

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	0
Servidores	1
Comunidade Externa	24
TOTAL	25

Fonte: SIC FURB, 2019.

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

Período	
Janeiro	3
Fevereiro	3
Março	3
Abril	3
Maiο	2
Junho	1
Julho	4
Agosto	1
Setembro	0
Outubro	3
Novembro	0
Dezembro	2
TOTAL	25

Fonte: SIC FURB, 2019.

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

Setores	
Concursos Públicos	4
Coordenadoria de Assuntos Estudantis	2
Divisão de Administração Financeira	2
Divisão de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	3
Divisão de Registros Acadêmicos	10
Instituto FURB	1
Procuradoria Geral	1
Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis	2
TOTAL	25

Fonte: SIC FURB, 2019.