

# Relatório Anual

Ouvidoria – SIC



Blumenau – SC



## **Ouvidor**

André Luiz Planinz

## **Contatos**

Ouvidoria FURB

Rua Antônio da Veiga, 140

Sala C-202

Blumenau – SC

[ouvidoria@furb.br](mailto:ouvidoria@furb.br)

(47) 3321-0678

[furb.br/ouvidoria](http://furb.br/ouvidoria)

# APRESENTAÇÃO

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

Neste documento, apresentamos dados e informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão da FURB durante o ano de 2023.

O relatório foi elaborado pela Ouvidoria, em conformidade com a Lei n. 13.460/2017, Resolução n. 010/2012/Reitoria e demais normativas vigentes, garantindo transparência e aprimoramento contínuo dos serviços prestados à comunidade acadêmica.

Nosso objetivo é fornecer informações relevantes para a gestão universitária, para a comunidade acadêmica e para a sociedade em geral, possibilitando o monitoramento das ações da Ouvidoria, a avaliação dos esforços realizados e a análise dos resultados obtidos no período.

Além disso, destacamos oportunidades de melhorias institucionais identificadas ao longo do ano, reforçando nosso compromisso com a inovação, a transparência e a excelência nos serviços prestados.

Esperamos que este relatório contribua para o fortalecimento da nossa universidade e para um ambiente acadêmico cada vez mais participativo e acolhedor.

Boa leitura!

# SUMÁRIO

05

**Introdução**

06

**Apresentação Ouvidoria**

08

**Dados Registrados Ouvidoria**

18

**Atuação da Ouvidoria**

19

**Apresentação SIC**

20

**Dados Registrados SIC**

22

**Considerações Finais**

# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria estruturou este relatório com o objetivo de apresentar as informações de maneira clara e acessível, organizando os conteúdos em uma sequência lógica e utilizando recursos visuais que facilitam a compreensão dos dados.

No início do documento, são abordadas informações institucionais sobre a Ouvidoria, incluindo seu papel dentro da universidade.

Na sequência, o relatório traz uma análise quantitativa dos dados gerenciais coletados ao longo do ano, permitindo uma visão abrangente sobre as demandas recebidas.

Além disso, o documento apresenta uma avaliação detalhada das manifestações registradas e dos pedidos de acesso à informação, buscando identificar desafios institucionais, padrões recorrentes e oportunidades de aprimoramento.

Por fim, são destacadas as principais questões do período, os avanços no diálogo institucional e os caminhos propostos para fortalecer essa comunicação de forma contínua.

## **1. Apresentação Ouvidoria**

A Ouvidoria da FURB, formalmente estabelecida em 2012 pela Resolução nº 010, de 29 de fevereiro do mesmo ano, a partir da deliberação do CONSUNI - Conselho Universitário, constitui-se como uma instância de controle e participação social. Sua principal atribuição é a promoção da interlocução entre a Universidade e a comunidade acadêmica, com o intuito de receber, analisar e encaminhar sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação.

Além de receber, analisar e encaminhar as manifestações aos órgãos competentes para o devido tratamento e apuração, quando necessário, a Ouvidoria desempenha um papel proativo na identificação de irregularidades, na sugestão de melhorias e na solicitação de providências. Esse processo contribui para a busca por soluções eficazes para problemas existentes na instituição.

Enquanto canal oficial de comunicação da FURB, a Ouvidoria é responsável por reunir informações sobre as necessidades, solicitações e opiniões da Comunidade Universitária, composta por servidores, estudantes e cidadãos que se beneficiam da estrutura intelectual e social da Universidade. As manifestações podem ser realizadas por meio de atendimentos presenciais, telefônicos, cartas ou canais online (e-mail, whatsapp e formulário eletrônico), fortalecendo a relação entre a Instituição e seu público.

No decorrer do ano de 2023, a Ouvidoria recebeu e processou 658 diferentes manifestações de seus usuários internos e externos, que serão apresentadas e quantificadas no decorrer deste relatório.

### **1.1. Capacitação e Participação em Eventos**

No decorrer do ano de 2023, além da execução das atividades ordinárias, a Ouvidoria buscou ampliar seus conhecimentos técnicos e alinhar suas práticas às diretrizes mais atuais da área. O Ouvidor participou de eventos externos e ações de capacitação voltadas à área de atuação da Ouvidoria, com o objetivo de acompanhar as mudanças legais e aprimorar os procedimentos de atendimento e recepção das manifestações.

No quadro 1 são apresentadas as ações de capacitação realizadas pela Ouvidoria da FURB no ano de 2023.

**Quadro 1. Capacitação e participação em eventos**

<b>Capacitação</b>	<b>Realização</b>	<b>Carga Horária</b>
III Ciclo de Capacitação do Comitê de Integridade – Assédio Moral	UNIFESP	2
Curso – Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias	OGU	9
Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino 2023 – Ouvidoria do Futuro	FNOUH	8

Fonte: Ouvidoria FURB, 2023.

## 2. Dados Registrados Ouvidoria

Esta seção do relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos relativos às manifestações de Ouvidoria tramitadas internamente para as unidades acadêmicas e administrativas da Universidade, bem como aquelas respondidas pela própria Ouvidoria.

Na sequência apresenta-se os dados relativos ao ano de 2023, tendo como referência o período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, totalizando 658 protocolos de entrada válidos.

### 2.1. Demanda por período

Durante o ano de 2023 a Ouvidoria acolheu 658 manifestações, sendo que o mês de setembro foi o de maior recebimento, com 94 manifestações recebidas, seguido do mês de agosto, com 85 manifestações e março, com 84.

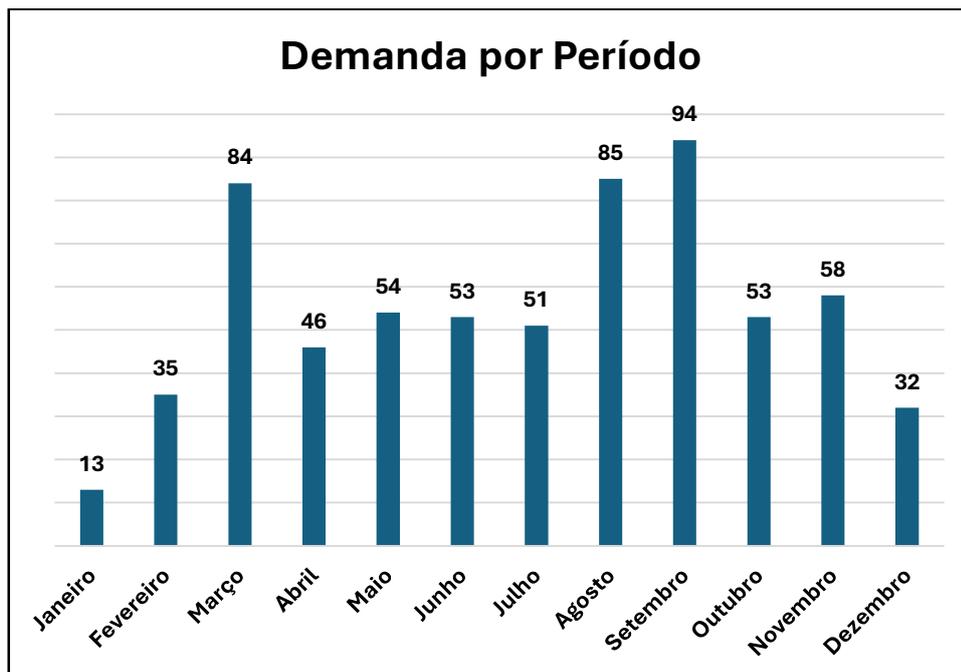
Os meses de janeiro e dezembro foram os períodos com menos demanda, ocasionado principalmente pelo recesso escolar.

O quadro 2 apresenta o número de manifestações recebidas por mês e pelo tipo de manifestação:

**Quadro 2. Demanda por período**

	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Janeiro	-	-	3	9	1	13
Fevereiro	-	-	28	7	-	35
Março	3	-	51	28	2	84
Abril	3	1	14	28	-	46
Maio	-	1	25	28	-	54
Junho	1	3	28	20	1	53
Julho	1	1	23	26	-	51
Agosto	4	1	40	40	-	85
Setembro	25	1	32	36	-	94
Outubro	1	-	28	23	1	53
Novembro	1	-	34	23	-	58
Dezembro	-	-	14	17	1	32
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>8</b>	<b>320</b>	<b>285</b>	<b>6</b>	<b>658</b>

Fonte: Ouvidoria FURB, 2023.

**Gráfico 1. Demanda por período**

Fonte: Ouvidoria FURB, 2023.

## 2.2. Demanda por Canal de Atendimento

As manifestações para a Ouvidoria são recebidas por diferentes canais de atendimento:

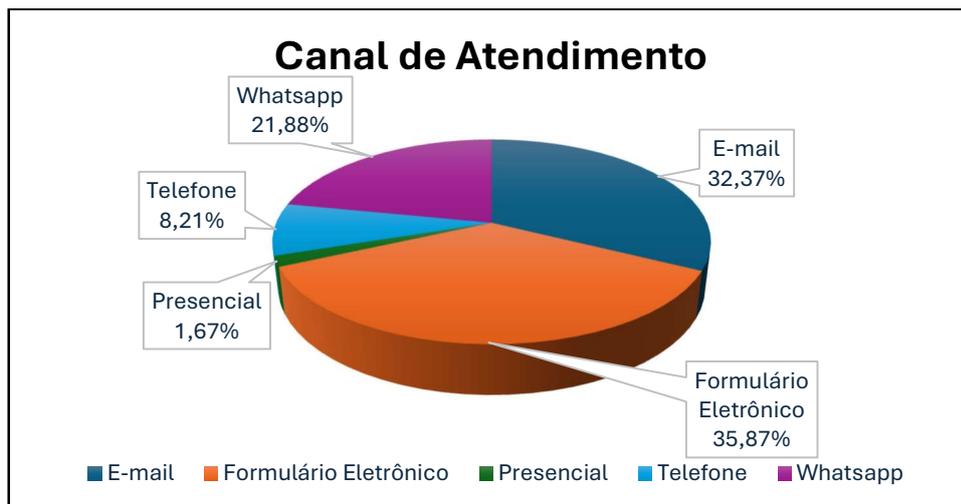
E-mail, formulário eletrônico no site (GRP), por correspondência, presencialmente, por telefone ou por *whatsapp*. O canal mais utilizado para o envio das manifestações foi o formulário eletrônico, com 236 registros, seguido do e-mail, com 213 manifestações. O acesso através do aplicativo de mensagens *whatsapp* teve uma diminuição nos envios, e não houve nenhum registro de correspondência.

O quadro 3 apresenta o quantitativo de manifestações recebidas por cada canal de atendimento:

**Quadro 3. Canais de Atendimento**

E-mail	213
Formulário Eletrônico	236
Presencial	11
Telefone	54
Whatsapp	144
<b>TOTAL</b>	<b>658</b>

Fonte: Ouvidoria FURB, 2023.

**Gráfico 2. Canais de Atendimento**

Fonte: Ouvidoria FURB, 2023.

### 2.3. Demanda por Público

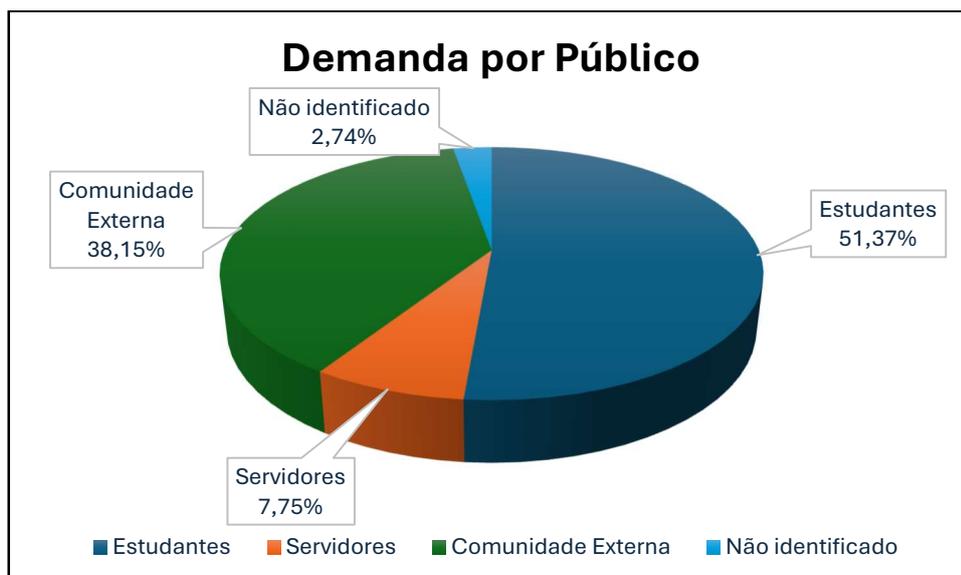
A estatística apresentada aqui considera o público atendido entre as categorias de estudantes, servidores, comunidade externa e o público não identificado, que ocorre quando não há dados para apurar a qual categoria pertence àquele manifestante.

Nesta direção, a categoria de estudantes apresenta-se como maior usuário da Ouvidoria, com 338 manifestações recebidas, perfazendo 51,37% do total. Nesta categoria incluem-se estudantes de todos os níveis de ensino.

**Quadro 4. Demanda por Público**

Comunidade Externa	251
Estudantes	338
Não identificado	18
Servidores	51
<b>TOTAL</b>	<b>658</b>

Fonte: Ouvidoria FURB, 2023.

**Gráfico 3. Demanda por Público**

Fonte: Ouvidoria FURB, 2023.

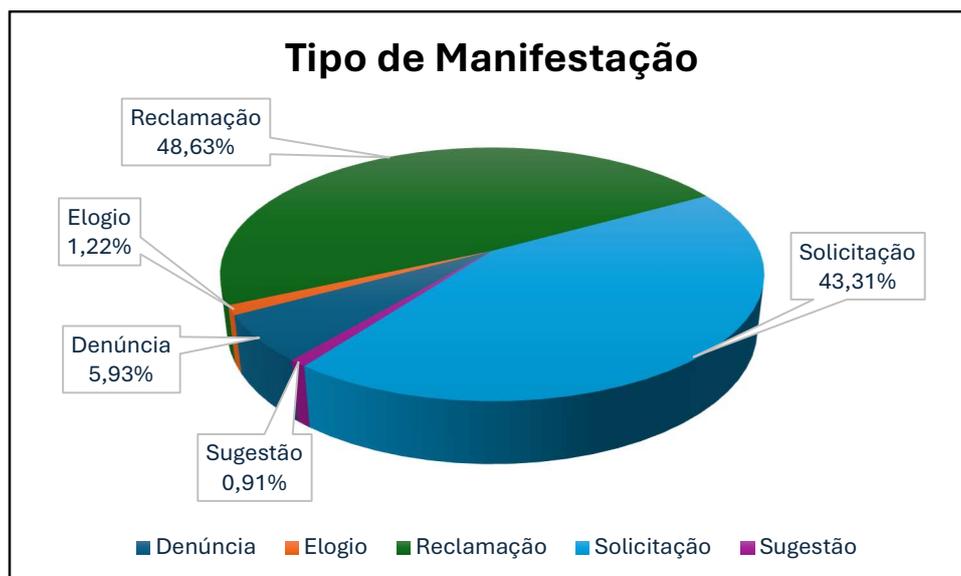
## 2.4. Demanda por Tipo de Manifestação

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 320 registros, sendo seguida da solicitação com 285 atendimentos.

**Quadro 5. Tipo de Manifestação**

Denúncia	39
Elogio	8
Reclamação	320
Solicitação	285
Sugestão	6
<b>TOTAL</b>	<b>658</b>

Fonte: Ouvidoria FURB, 2023.

**Gráfico 4. Tipo de Manifestação**

Fonte: Ouvidoria FURB, 2023.

## 2.5. Tempo Médio de Resposta

O tempo de resposta às manifestações registradas na Ouvidoria varia conforme a complexidade de cada demanda. Entre os principais fatores que influenciam esse prazo, destacam-se o tempo necessário para a classificação e análise preliminar realizada pela Ouvidoria e o tempo de resposta dos setores envolvidos.

A funcionalidade do pedido de complementação de informações traz um avanço significativo na qualidade das respostas, tornando-as mais completas e conclusivas. No entanto, as manifestações que não são complementadas pelos usuários tendem a apresentar prazos mais longos para conclusão, o que impacta diretamente na média geral de tempo de resposta.

Apesar desses desafios, a Ouvidoria tem atuado de forma diligente para garantir agilidade no tratamento das manifestações. Em 2023, o tempo médio de resposta foi de 6,41 dias, desempenho muito bom quando comparado com a média registrada pelas instituições de ensino federais, de 20,55 dias no mesmo período. Este resultado evidencia a efetiva articulação entre a Ouvidoria e os diversos setores da FURB, refletindo um processo de trabalho mais integrado e eficiente.

## 2.6. Setores demandados

As 658 manifestações recebidas ao longo do ano de 2023 foram direcionadas para 90 diferentes setores da Universidade.

Os setores mais acionados durante o ano de 2023 estão contemplados no gráfico 5. Novamente a DRA – Divisão de Registros Acadêmicos foi o setor com o maior número de manifestações recebidas, com 69 registros. Ao seu lado aparece a DAC – Divisão de Administração do Campus, com as mesmas 69 manifestações recebidas.

O quadro 6 apresenta todos os setores demandados no ano de 2023, em ordem alfabética, assim como a respectiva quantidade de demandas.

**Quadro 6. Setores Demandados**

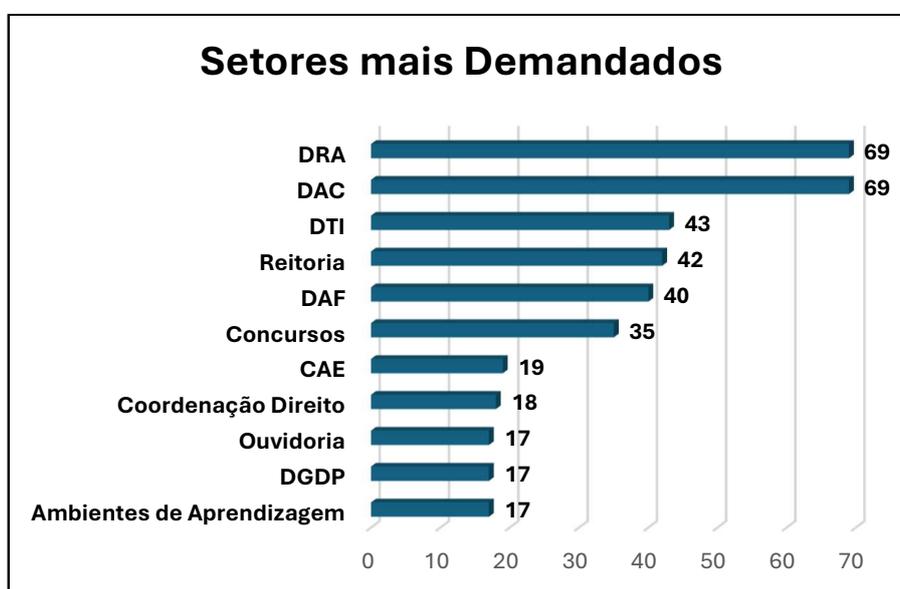
<b>Setor</b>	<b>Quantidade</b>
Ambientes de Aprendizagem	17
Biblioteca Universitária	6
Bolsas de Iniciação à Docência	1
Centro Acadêmico de Artes	1
Centro de Ciências da Educação, Artes e Letras	14
Centro de Ciências da Saúde	6
Centro de Ciências Exatas e Naturais	1
Centro de Ciências Humanas e da Comunicação	2
Centro de Ciências Jurídicas	3
Centro de Ciências Sociais Aplicadas	3
Centro de Ciências Tecnológicas	5
Centro Especializado em Reabilitação (CER II)	1
Clínica de Odontologia	2
Comissão Gestora dos Serviços de Alimentação	8
Comitê de Ética	1
Concursos	35
Coordenação Administração	5
Coordenação Arquitetura e Urbanismo	1
Coordenação Artes Visuais	4
Coordenação Biomedicina	4
Coordenação Ciências Biológicas	2
Coordenação Ciências Contábeis	2
Coordenação Ciências Econômicas	1
Coordenação Direito	18
Coordenação Educação Especial	1
Coordenação Educação Física	1
Coordenação Engenharia Civil	7
Coordenação Engenharia Florestal	1
Coordenação Engenharia Mecânica	2
Coordenação Farmácia	1

Coordenação Física	2
Coordenação Fisioterapia	3
Coordenação Letras Alemão	1
Coordenação Letras Português	1
Coordenação Letras Português/Inglês	1
Coordenação Medicina	6
Coordenação Medicina Veterinária	2
Coordenação Música	2
Coordenação Nutrição	3
Coordenação Psicologia	3
Coordenação Publicidade	2
Coordenadoria de Assuntos Estudantis	19
Coordenadoria de Comunicação e Marketing	12
Coordenadoria de Planejamento	1
Coordenadoria de Relações Internacionais	1
Departamento de Arquitetura e Urbanismo	1
Departamento de Direito	2
Departamento de Educação Física e Desportos	3
Departamento de Engenharia Civil	3
Departamento de Engenharia de Telecomunicações, Elétrica e Mecânica	1
Departamento de Engenharia Química	5
Departamento de Matemática	2
Departamento de Medicina	1
Departamento de Odontologia	1
Departamento de Psicologia	1
Diretório Central dos Estudantes	5
Divisão de Administração de Materiais	4
Divisão de Administração do Câmpus	69
Divisão de Administração Financeira	40
Divisão de Apoio à Extensão	11
Divisão de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	17
Divisão de Modalidades de Ensino	4
Divisão de Pós-Graduação	5
Divisão de Registros Acadêmicos	69
Divisão de Tecnologia da Informação	43
ETEVI	1
FURB Idiomas	3
FURB TV	1
Hospital Escola Veterinário	3
Instituto	3
Laboratório de Computação Científica	3
Núcleo Comercial e de Relacionamento	14
Núcleo de Estudos Interdisciplinar da Criança e do Adolescente	1
Núcleo de Gestão de Estágios	1
Núcleo de Prática Jurídica	6
Ouidoria	17
Policlínica Universitária	5
Prática Desportiva	11
Procuradoria Geral	5

Programa de Educação Permanente	4
Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis	2
Programa de Pós-Graduação em Direito	2
Programa de Pós-Graduação em Educação	1
Programa de Pós-Graduação em Ensino de Ciências Naturais e Matemática	1
Pró-Reitoria de Administração	3
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação, Ensino Médio e Profissionalizante	6
Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação, Extensão e Cultura	1
Reitoria	42
Secretaria ESMESC	13
Setor de Diplomas	7
<b>TOTAL</b>	<b>658</b>

Fonte: Ouvidoria FURB, 2023.

**Gráfico 5. Setores mais demandados**



Fonte: Ouvidoria FURB, 2023.

## 2.7. Assuntos mais demandados

A Ouvidoria recebe anualmente manifestações sobre os mais variados assuntos, que são classificados quando do seu recebimento. No ano de 2023, o assunto com maior ocorrência foi a Postura de Docente, com 71 manifestações recebidas. Em segundo lugar, o tema Manutenções aparece com 57 registros e o assunto Formas de Ingresso figura na terceira colocação entre os assuntos mais demandados, com 36 recebimentos.

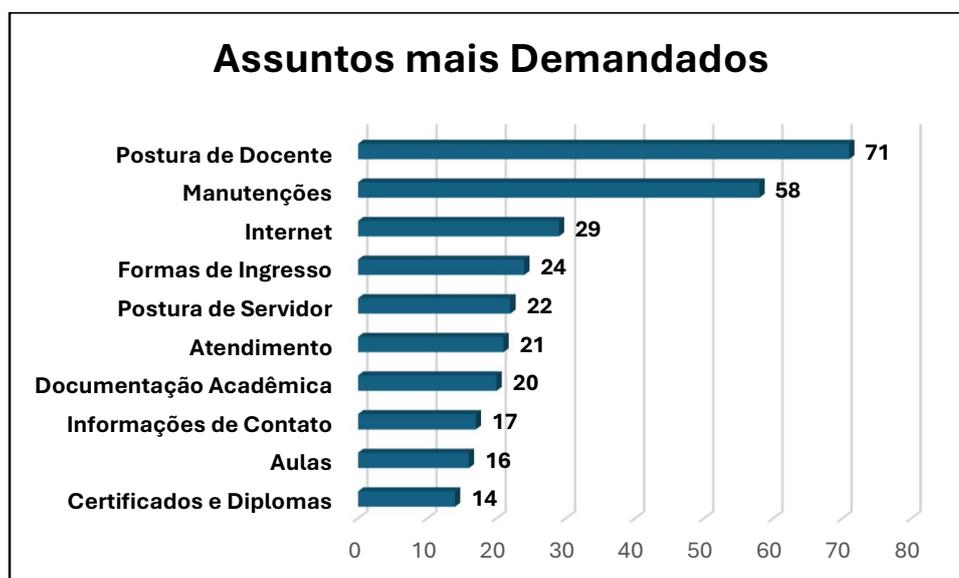
Os 10 temas mais recorrentes recebidos em 2023 estão apresentados no quadro 7, relacionados de forma decrescente.

#### Quadro 7. Assuntos mais demandados

Assunto	Quantidade
Postura de Docente	71
Manutenções	57
Formas de Ingresso	36
Internet	29
Postura de Servidor	22
Atendimento	21
Documentação Acadêmica	20
Informações de Contato	17
Aulas	16
Bolsas de Estudo	15

Fonte: Ouvidoria FURB, 2023.

#### Gráfico 6. Assuntos mais demandados



Fonte: Ouvidoria FURB, 2023.

#### 2.7.1. Análise dos pontos recorrentes

Dentre os assuntos mais recorrentes registrados no ano de 2023, 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 reclamações foram encaminhadas aos coordenadores de colegiado de curso e/ou a chefia do departamento correspondente, de acordo com a demanda registrada. Já quando a manifestação se tratava de denúncias, as manifestações foram encaminhadas para apuração dos órgãos competentes, resultando na abertura de processos administrativos disciplinares, sindicâncias ou arquivamento.

O segundo ponto de maior demanda trata sobre as Manutenções. Trata-se de solicitações e reclamações sobre os diversos tipos de manutenções em equipamentos, principalmente aparelhos de ar-condicionado, projetores multimídia e bebedouros. Nas solicitações, as manifestações em sua maioria indicam a necessidade de alguma intervenção ou conserto em equipamentos. Entretanto, também foram apresentadas reclamações sobre falta de manutenção constante ou de falha na manutenção. A Ouvidoria intermediou a abertura de ordens de serviços para as diversas solicitações e acompanhou até que o setor responsável informasse a conclusão do serviço.

A Ouvidoria recebeu um total de 29 manifestações sobre Internet. São em sua maioria reclamações sobre a falta de acesso a rede *wi-fi* ou problemas pontuais de conexão por cabos. Também, há solicitações para instalação de pontos de acesso em locais específicos e ainda não contemplados. As manifestações sobre este assunto foram enviadas na totalidade por estudantes.

Na quarta colocação entre os assuntos mais demandados no ano de 2023 aparece as Formas de Ingresso, com 24 recebimentos de demandas. Na grande maioria dos casos trata-se de solicitações sobre as formas de ingresso na Universidade, tanto para a graduação e outros níveis de ensino. Dúvidas sobre como se inscrever para cada tipo de processo, ou se a FURB aceita ingresso através do Enem, Sisu e outros costumam ser comuns, já que a totalidade das solicitações são da comunidade externa.

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 questões sobre o atendimento prestado, cumprimento de horário de trabalho e falta de urbanidade. 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.

### 3. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria exerce um papel que vai além do recebimento e encaminhamento das manifestações apresentadas pela comunidade acadêmica. A partir da análise das demandas recebidas, são identificadas oportunidades de melhoria, com a proposição de ajustes em normas e procedimentos institucionais, com o propósito de aprimorar continuamente a qualidade dos serviços prestados pela Universidade.

Entre as ações desenvolvidas no exercício de 2023, destaca-se o estreitamento das relações com os setores diretamente envolvidos no atendimento aos estudantes, a saber: Divisão de Registros Acadêmicos, Divisão de Administração Financeira, Coordenadoria de Assuntos Estudantis e Divisão de Administração do Campus. Ressalta-se que tais setores concentram o maior volume de manifestações recebidas. Foram realizados diversos encontros com os respectivos gestores, com o intuito de promover a discussão de problemas recorrentes, revisar fluxos estabelecidos e qualificar os atendimentos oferecidos à comunidade universitária.

Cabe ainda evidenciar a atuação da Ouvidoria no tratamento de denúncias. Realiza-se, inicialmente, uma análise preliminar, com a coleta de elementos que permitam aferir a consistência da manifestação. Confirmada a presença de indícios mínimos de autoria e materialidade, o encaminhamento é feito à Reitoria, para a abertura de Processo Administrativo Disciplinar ou Processo Disciplinar Discente, conforme o caso, visando à devida apuração dos fatos.

No decorrer do ano, a Ouvidoria também emitiu recomendações a diversos setores da FURB, abordando aspectos como: ampliação da cobertura e da velocidade da rede *Wireless* por meio da instalação de novos *Access Points*; aperfeiçoamento dos processos de solicitação de documentação acadêmica; melhorias na divulgação das formas de ingresso à Universidade; agilização de manutenções solicitadas; e intervenções voltadas à promoção da acessibilidade em diferentes áreas dos campi.

No âmbito da mediação e conciliação, a Ouvidoria atuou na resolução de conflitos entre usuários e setores da Universidade. Os coordenadores de curso foram incentivados a adotar o diálogo como instrumento para a construção colaborativa de soluções. Observou-se que, em diversas situações, a escuta qualificada e a mediação permitiram o esclarecimento dos fatos e a resolução das demandas de forma consensual.

#### **4. 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 2023, o Serviço de Informação ao Cidadão da FURB recebeu 16 pedidos de acesso a informação. A seguir são apresentadas as quantificações destas solicitações.

## 5. Dados Registrados SIC

Esta seção do relatório apresenta dados quantitativos relativos aos pedidos de acesso à informação através do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.

Na sequência apresenta-se os dados relativos ao ano de 2023, tendo como referência o período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, totalizando 16 protocolos de entrada válidos.

### 5.1 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 14 pedidos via formulário eletrônico e apenas 2 pedidos através de e-mail.

**QUADRO 8 – Demanda por canal de entrada**

Canais de entrada	
E-mail	2
Formulário Eletrônico	14
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

Fonte: SIC FURB, 2023.

### 5.2 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 13 registros.

No quadro 9 são apresentados os dados de atendimento de cada público:

**QUADRO 9 – Demanda por público**

Tipo de público	
Estudantes	3
Comunidade Externa	13
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

Fonte: SIC FURB, 2023.

### 5.3 Pedidos de Informação por período

Em relação ao período dos pedidos de acesso à informação, o quadro 10 apresenta o número de pedidos distribuídos pelos meses do ano.

**QUADRO 10 – Demanda por período**

Período	
Janeiro	1
Fevereiro	5
Março	0
Abril	0
Maio	2
Junho	0
Julho	2
Agosto	2
Setembro	1
Outubro	2
Novembro	1
Dezembro	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

Fonte: SIC FURB, 2023.

### 5.4 Pedidos de Informação por setor

No decorrer do ano de 2023, 11 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 11 – Demanda por setor**

Setores	Quantidade
Centro de Ciências, Artes e Letras	1
Divisão de Administração de Materiais	1
Divisão de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	2
Divisão de Registros Acadêmicos	2
Instituto	1
Ouvidoria	1
Prática Desportiva	1
Procuradoria Geral	1
Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis	1
Reitoria	1
Setor de Concursos Públicos	4
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

Fonte: SIC FURB, 2023.

## 6. Considerações Finais

A Ouvidoria da FURB reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, a mediação de conflitos e a busca por soluções que contribuam para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Universidade. Atuando como elo entre a comunidade acadêmica e a administração, a Ouvidoria tem se consolidado como um canal legítimo de participação e de fortalecimento da transparência institucional.

Este relatório apresenta uma síntese das manifestações recebidas ao longo do período, refletindo não apenas a percepção dos usuários, mas também aspectos relevantes da gestão universitária. As análises aqui expostas servem de base para o planejamento de ações corretivas e preventivas, bem como para o desenvolvimento de políticas institucionais mais eficientes e alinhadas às necessidades da comunidade.

Para os próximos ciclos, a Ouvidoria manterá o compromisso de qualificar seus processos, intensificar o diálogo com os setores envolvidos e promover uma cultura de escuta ativa e responsabilidade institucional. Acredita-se que, por meio dessa atuação, seja possível não apenas resolver demandas pontuais, mas também contribuir de forma efetiva para a melhoria da Universidade como um todo.