

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA UnDF



Fala • Escuta
Humanização



UnDF
UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL
PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES



Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF

3º Trimestre/2023

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF apresenta o relatório do terceiro trimestre de 2023, relativo às manifestações e solicitações recebidas pela instituição. A análise parte das informações disponibilizadas pelo Painel de Dados do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal e do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão SIC-DF, ambos disponíveis no canal Participa-DF.

A UnDF vivenciou neste terceiro trimestre além do acompanhamento das demandas no canal Participa-DF, a organização de ações intersetoriais com a Secretaria da Mulher e Universidade de Brasília. Além dessas ações a Ouvidoria tem iniciado um trabalho como setor mediador do recém instituído sindicato dos docentes com a Reitoria da instituição.

No que se refere a política de humanização e ao projeto “**Vozes na Ouvidoria**” têm sido realizadas formações mais amplas e abertas a toda comunidade acadêmica bem como ações emergenciais e pontuais de mapeamento das necessidades educacionais dos estudantes com deficiência que ingressaram por meio de ações afirmativas.

A Ouvidoria da Universidade têm sido uma referência na discussão de pautas voltadas para diferenças, deficiências, diversidade e mediação de conflitos diante do compromisso de conceber a UnDF como um espaço humanizado a partir das vozes que ecoam de sua comunidade acadêmica.

Ademais, preocupada com os resultados tanto da instituição como da Rede SIGO já iniciou a separação de um banco de dados para desenvolver um projeto de pós-atendimento aos usuários do Participa DF.

PAINEL DA OUVIDORIA DA UnDF

No terceiro trimestre, a Ouvidoria da UnDF atendeu a um total de **102** manifestações no canal Participa DF, sendo contabilizadas **76** pelo Módulo **Ouvidoria** e **26** pelo Módulo **SIC-DF**, constituindo o percentual apontado no Gráfico 1. Deste total, o assunto mais abordado continua a ser o concurso público, principalmente no início do trimestre, período de início da oferta educacional e da atuação dos primeiros docentes da instituição. A Ouvidoria continua realizando um acompanhamento responsável das etapas e fases relativas ao concurso público em parceria com a Comissão Organizadora do Concurso da UnDF e a Reitoria. No que se refere ao quantitativo de manifestações é possível observar neste trimestre um aumento sinalizando uma maior participação tanto da comunidade acadêmica quanto da sociedade.

Gráfico 1 - Percentual de manifestações

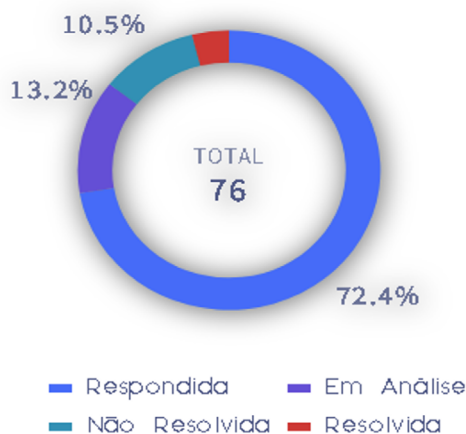


Fonte: Participa-DF

No que concerne à situação da demanda observa-se no Gráfico 2 que os cidadãos sinalizam que apesar de ter sua demanda respondida esta não é considerada resolvida. Esse dado ratifica a necessidade do pós-atendimento tanto para ampliar a participação

do cidadão como para compreensão do que é considerado uma demanda não resolvida. A Ouvidoria da UnDF pretende a partir desta ação melhorar os dados, o que significa a garantia de um atendimento que contemple o cidadão.

Gráfico 2 - Situação da Demanda

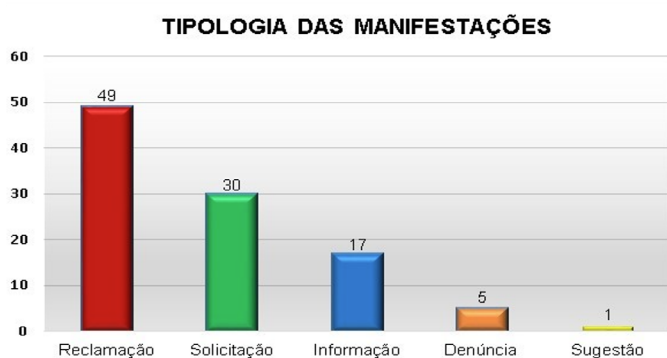


Fonte: Participa-DF

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES E FREQUÊNCIA DOS ASSUNTOS REGISTRADOS NO TRIMESTRE

A tipologia das manifestações representa um importante marcador no diálogo da sociedade com a instituição. Neste terceiro trimestre observou-se as seguintes frequências nas tipologias de manifestação da Ouvidoria da UnDF:

Gráfico 4 - Tipologia das manifestações 2º trimestre/2023

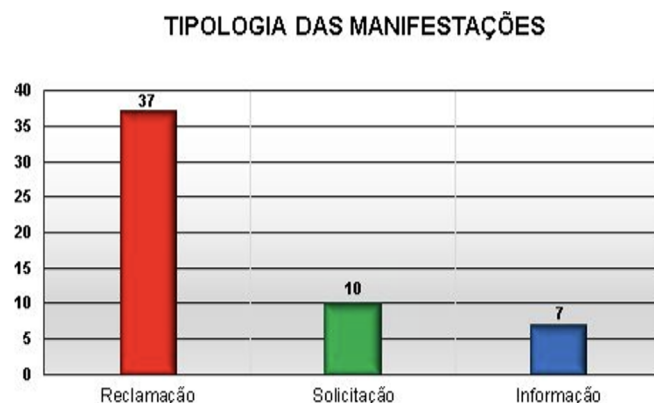


Fonte: Ouvidoria Geral-Participa DF

Ao analisar o Gráfico 3 é possível observar uma maior concentração da tipologia reclamação. No entanto, cabe ressaltar que pro-

porcionalmente houve uma diminuição no percentual de reclamação e uma maior distribuição das demais tipologias comparadas ao semestre anterior, gráfico 4. Além disso, duas modalidades que não estavam presentes nos semestres anteriores, a denúncia e a sugestão, compuseram o quadro das tipologias no 3º semestre.

Gráfico 4 - Tipologia das manifestações 2º trimestre/2023

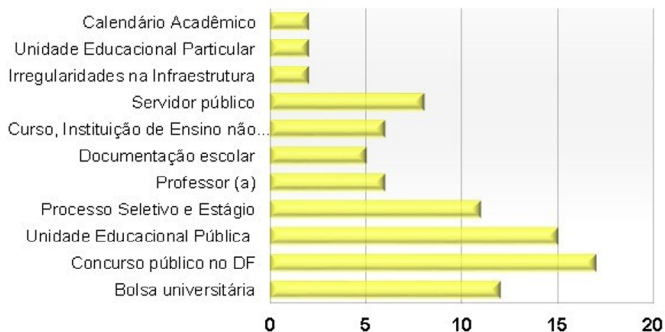


Fonte: Ouvidoria Geral-Participa DF

No que concerne aos assuntos mais solicitados, o concurso público continua com a maior frequência, tal fato reflete o início do 2º semestre na Universidade. A abertura dos novos cursos provocou entre os candidatos aprovados questionamentos com relação à possibilidade de convocação e de abertura de novos cursos. Neste trimestre, o assunto Unidade Educacional Pública foi o segundo mais abordado que abrange diferentes assuntos, desde a oferta de curso, a problemas de inscrição, mobilidade, organização curricular, comunidade local, oferta de turnos, atendimento PcD, assistência estudantil, entre outros. Importante a partir deste marcador acompanhar as frequências das demandas para reavaliar a necessidade de criação de novas categorias sendo importante ressaltar que a Universidade apresenta demandas e setores diferenciados da Rede SIGO. As demais categorias que se apresentaram nos permitem observar que cada um dos processos vivenciados pela universidade, têm provocado participações de cidadãos que ocuparão diferentes setores da instituição como docentes, discentes e comunidade externa.

Gráfico 5 - Frequência dos assuntos abordados

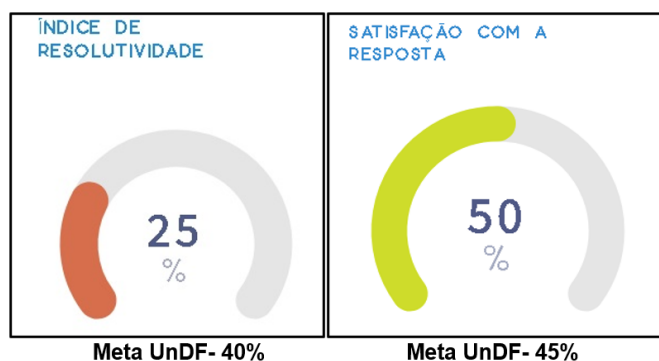
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: Ouvidoria Geral-Participa DF

ÍNDICES ALCANÇADOS COMPARADOS COM AS METAS PROPOSTAS DE 2023

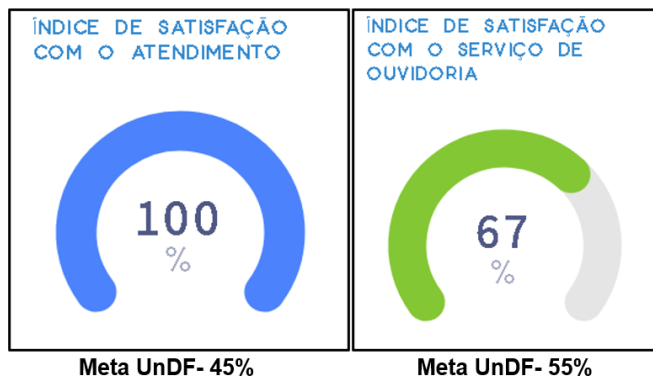
Partindo dos índices alcançados pela UnDF neste terceiro trimestre e publicizados pelo Painel de Dados da Ouvidoria-Geral do DF, nossa base de referência, a Ouvidoria da UnDF tem trabalhado no alcance das metas propostas para o ano de 2023 e, conseqüentemente, em uma melhoria do atendimento ao cidadão. Apesar de ter inserido mensagens e sempre que possível reforçado com o cidadão a necessidade de avaliar o serviço prestado por esta Ouvidoria, a participação ainda é pequena. Nesse sentido, estamos trabalhando com o pós-atendimento como possibilidade de ampliação do serviço. A partir da participação realizada neste semestre foram alcançados os seguintes indicadores:



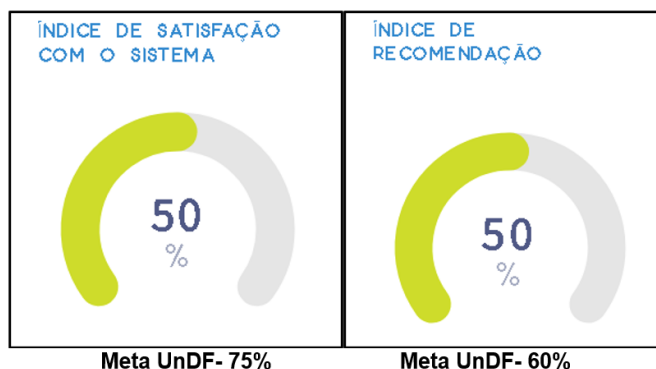
O índice de resolutividade está abaixo da meta proposta pela UnDF. Este dado ratifica a aplicação do projeto de pós-atendimento a fim de garantir uma aproximação com o cidadão para melhor atendê-lo e compreender seus anseios, além de apresentar possíveis limitações e temporalidades para os casos que se fizerem necessários.

Com relação ao índice de satisfação com o

atendimento e o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, os dados têm se apresentado acima da meta estipulada pela instituição. Estes dados demonstram que apesar de parte dos cidadãos não se sentirem contemplados com a resposta dada a sua manifestação, eles avaliam que o serviço está sendo realizado pelo setor.



No entanto, observa-se ainda que o índice de satisfação com o sistema e o índice de recomendação estão abaixo da meta estipulada pela UnDF em seu plano de ação. Esses índices precisam ser melhorados e principalmente confirmados com uma maior participação dos usuários para que realmente se tornem representativos do total de manifestações atendidas.



As manifestações na Ouvidoria da UnDF têm aumentado, no entanto ainda é tímida a adesão à pesquisa, ratificando a importância de um projeto de pós-atendimento.



PROJETO DA OUVIDORIA E AÇÕES INTRA E INTERSETORIAIS

Neste 3º trimestre, a Ouvidoria da UnDF junto com a Pró-Reitoria de Extensão organizou o evento Agosto Lilás como ação conscientizadora no mês de enfrentamento à violência contra mulher. A ação repercutiu em depoimentos de estudantes e procura do espaço da Ouvidoria para orientações quanto às ações que podem ser realizadas em casos de assédio. Além disso, foi possível estreitar laços com a Secretaria da Mulher para melhor atender e orientar as estudantes.

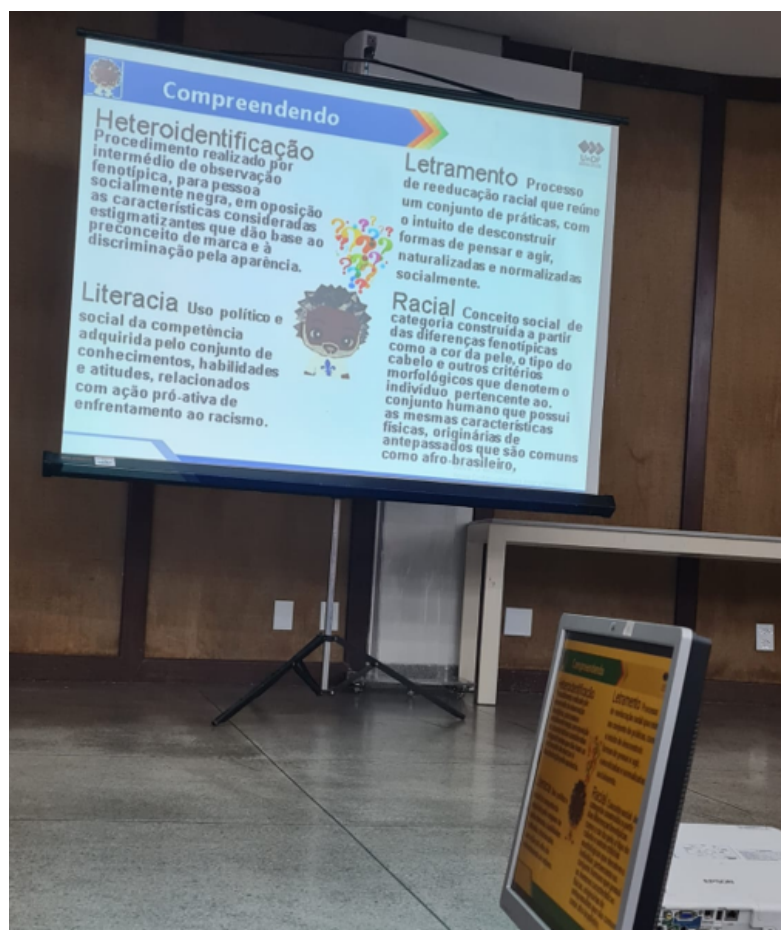


primeiro processo seletivo. A Ouvidoria participou dessa história com sua equipe envolvida diretamente no processo.



Evento promovido pela Ouvidoria - Agosto Lilás

Em continuidade a ação iniciada no trimestre anterior com a banca de heteroidentificação, a Ouvidoria da UnDF promoveu uma formação sobre heteroidentificação com o intuito de formar professores e equipe técnica que possam desenvolver por meio de grupo de trabalho, uma comissão definitiva na instituição que cuide das ações afirmativas para este público. A UnDF tem orgulho de ter constituído banca de heteroidentificação no seu



Evento promovido pela Ouvidoria - Agosto Lilás

Além disso, a UnDF possui encontros mensais do projeto, “Sarau um pouco de mim”, este projeto compõem a política de humanização da universidade que foi elaborada pela Ouvidoria que tem abarcado ações que promovam o afeto no sentido de afetar de forma amorosa o espaço acadêmico. Neste trimestre, a Ouvidoria participou do evento soltando a voz com um dueto da Ouvidora Andyara Wolney e da Pró-reitora de graduação Alessandra Edver.



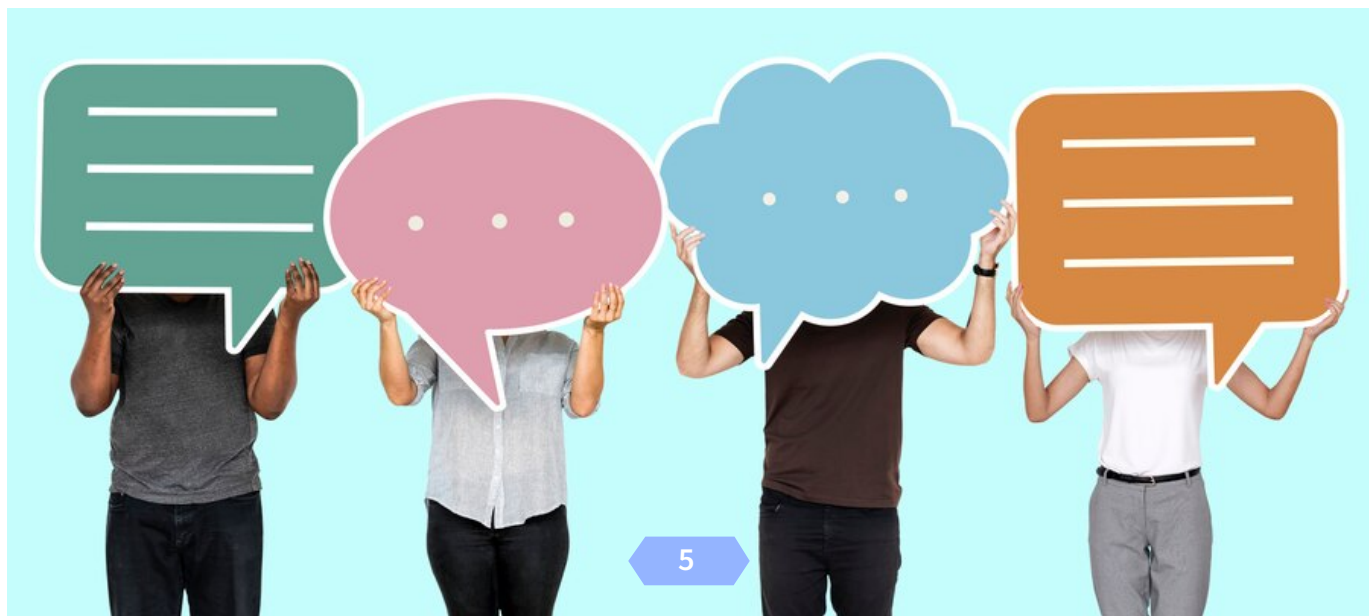
Participação da Ouvidoria no evento “Sarau, um pouco de mim”

Além do mais, preocupada com a permanência e pertencimento estudantil, a Ouvidoria compôs grupo que realizou anamnese dos estudantes PcD que ingressaram pelas ações afirmativas e participou da formação sobre letramento racial.



Participação da Ouvidoria na formação Princípios básicos em letramento racial

Essas ações reforçam o compromisso da Ouvidoria da UnDF, com a inclusão e com a diversidade.



CONCLUSÃO

O Relatório do 3º Trimestre apresentou um aumento no número de manifestações, mantendo a concentração na temática do concurso público, mas, ampliando a discussão para outras temáticas. Com relação aos índices, alguns alcançaram a meta UnDF, enquanto outros, precisam ser melhorados. A proposta do projeto de pós-atendimento visa ampliar a participação na pesquisa de satisfação dos usuários e consequentemente a eficácia na análise dos dados.

A Ouvidoria da UnDF continua comprometida com a diversidade e inclusão, participando de bancas, promovendo parcerias institucionais e formação da comunidade acadêmica. A Ouvidoria tem se dedicado a contribuir nas ações intra e intersetorialmente, com o intuito de proporcionar uma boa gestão do serviço público, o acolhimento à comunidade acadêmica, bem como as necessidades da população do Distrito Federal.



**Fala • Escuta
HumanizaÇÃO**



UnDF
UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL
PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES

