

APRESENTAÇÃO

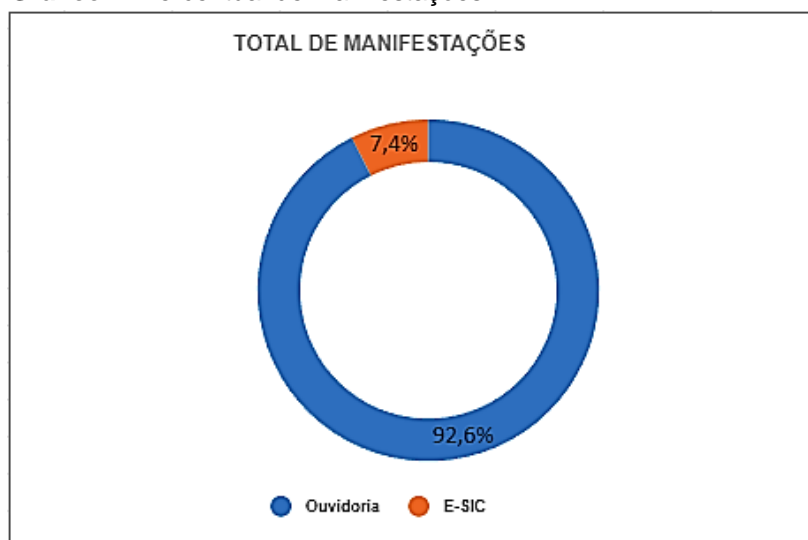
A Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF apresenta o relatório do segundo trimestre de 2023, relativo às manifestações e solicitações recebidas pela instituição. A análise parte das informações disponibilizadas pelo Painel de Dados do Sistema de Ouvidoria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

A UnDF vivenciou neste segundo trimestre a nomeação dos novos docentes e realizou a semana de acolhimento e formação destes professores. Nesse momento a Ouvidoria apresentou o trabalho que é desenvolvido por meio da Rede SIGO e a importância do diálogo com o cidadão na constituição de uma universidade para todos. Ademais, foi apresentada a Política de Humanização da instituição que foi desenvolvida pela Ouvidoria da UnDF. Entre as ações previstas na política está o projeto **“Vozes na Ouvidoria”** que foi apresentado aos docentes que podem propor temáticas a serem vivenciadas e discutidas com a comunidade acadêmica pautadas em valores e atitudes práticas que assegurem a promoção do cuidado individual e coletivo no espaço universitário.

PAINEL DA OUVIDORIA DA UnDF

No segundo trimestre, a Ouvidoria da UnDF atendeu a um total de 54 manifestações no canal Participa DF, sendo contabilizadas **cinquenta** pelo Módulo **Ouvidoria** e **quatro** pelo Módulo **SIC-DF**, **constituindo** o percentual apontado no Gráfico 1. Deste total, o assunto mais abordado foi o concurso público. As manifestações se concentraram nesta temática com foco na nomeação dos docentes que ocorreu nesse período.

Gráfico 1: Percentual de manifestações



Fonte: Participa-DF

A Ouvidoria tem realizado um acompanhamento responsável das etapas e fases relativas ao concurso público em parceria com a Comissão Organizadora do Concurso da UnDF e a Reitoria. Neste momento se ampliam as tipologias referentes ao tema concurso público concomitante à estrutura organizacional, pedagógica e de ofertas das unidades curriculares, tendo em vista a universidade apresentar metodologia e organização diferenciada e inovadora. Um outro ponto apresentado é a ocorrência de questionamentos referentes às etapas de nomeações dos que não foram empossados nesta primeira chamada.

Gráfico 2: Situação da Demanda



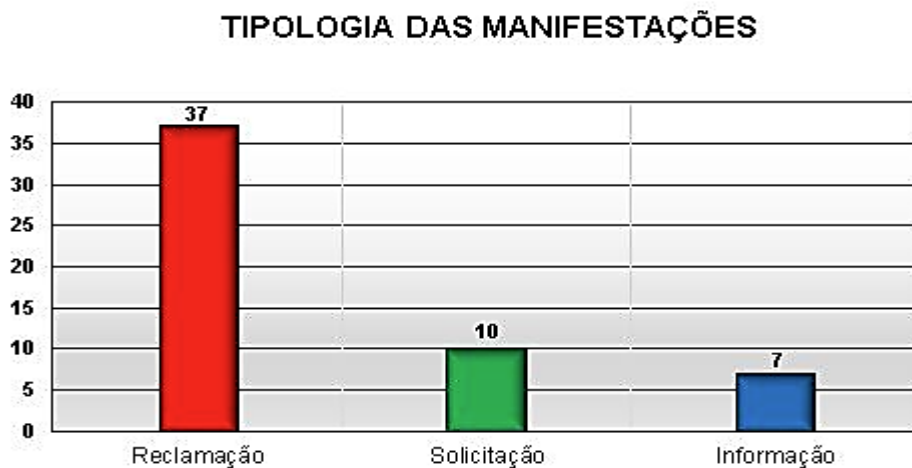
Fonte: Participa-DF

Dito isto, analisando o Gráfico 2 observa-se que os cidadãos sinalizam, que apesar de ter sua demanda respondida esta não é considerada resolvida. Esse dado provocou a Ouvidoria da UnDF, que tem dialogado com a equipe da Ouvidoria-Geral, o qual se dispôs a realizar uma visita para acompanhar e orientar ações que envolvam as demandas, como o pós-atendimento. A expectativa é que este encontro contribua no fortalecimento de ações que ampliem a participação do cidadão na pesquisa de satisfação e também na melhor interpretação da marcação de demanda não resolvida.

Tipologia das Manifestações Registradas no Trimestre

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

Gráfico 3: Tipologia das manifestações



Fonte: Ouvidoria Geral-Participa DF

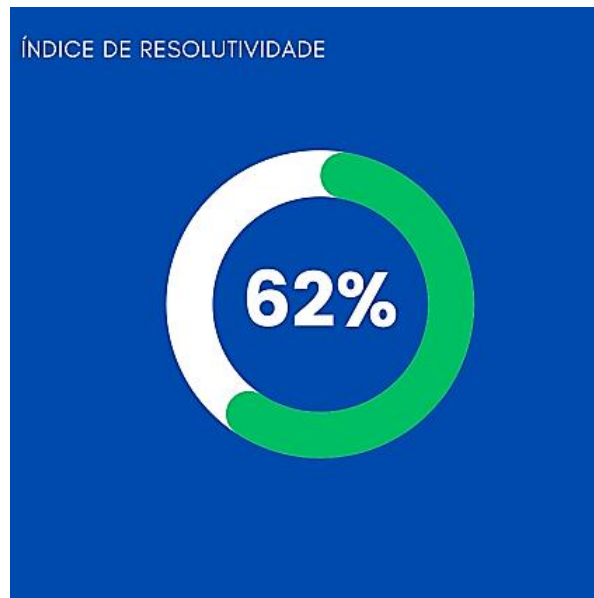
Ao analisar o Gráfico 3 e 4, é possível observar uma maior concentração da tipologia reclamação e como principal assunto o concurso público. A seleção dos docentes foi composta de quatro etapas gerando manifestações em cada um destes momentos, envolvendo bastante o cidadão candidato. No entanto, neste trimestre é possível observar outras categorias se apresentarem indicando as demandas do cidadão discente tais como: cursos, bolsas, verbas, documentação escolar, processo seletivo e estágio. Esses dados 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 4: Frequência dos assuntos abordados



Fonte: Ouvidoria Geral-Participa DF

Ao analisar os índices é possível observar que a resolutividade está em 62% sendo um percentual significativo. Mas, a Ouvidoria tem discutido ações que possam ampliar a participação dos usuários no preenchimento da pesquisa de satisfação.



Ao avaliarem a satisfação com o serviço realizado pela Ouvidoria 33% se mostraram satisfeitos com os atendimentos realizados por este setor.



Os demais índices tiveram sua análise comprometida tendo em vista a baixa adesão dos cidadãos ao preenchimento da pesquisa de satisfação. As manifestações na Ouvidoria da UnDF têm aumentado, no entanto ainda é tímida a adesão à pesquisa, reforçando a necessidade de um projeto de pós-atendimento.

Projeto da Ouvidoria e Ações intersetoriais

Neste 2º trimestre, a Ouvidoria da UnDF participou ativamente da Banca de Heteroidentificação da universidade atuando diretamente na formação, organização e presidência da banca. Esse processo é de extrema importância, pois garante o cumprimento das ações afirmativas em promoção da igualdade racial na educação superior. Além disso, a Ouvidoria contribuiu na elaboração do módulo de Ética, Cultura e Diversidade na Gestão de Políticas Públicas, bem como na Resolução de Acessibilidade e Inclusão da UnDF. Essas ações reforçam o compromisso da Ouvidoria da UnDF, com a inclusão e com a diversidade.

Conclusão

O Relatório do 2º Trimestre apresentou um aumento no número de manifestações, mantendo a concentração na temática do concurso público, entretanto com foco na nomeação dos docentes. No período em questão, não foi possível realizar análises mais significativas dos indicadores, tendo em vista uma pequena e/ou incompleta adesão dos usuários à pesquisa de satisfação.

Importante informar o compromisso e atuação da Ouvidoria da UnDF com a diversidade e inclusão, participando de bancas, e na elaboração de documentos normativos e institucionais que promovam o compromisso com esse público. 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.

