

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA UnDF

2º Trimestre • 2024



Fala • Escuta  
Humanização



Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF

Relatório Abril - Junho / 2024

## APRESENTAÇÃO

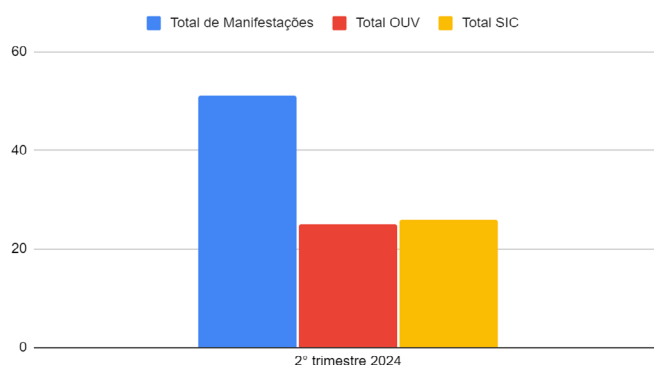
A Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes (UnDF) tem o prazer de apresentar o Relatório do Segundo Trimestre, dos meses de abril a junho de 2024, referente às manifestações e solicitações de informação recebidas pela universidade. Este relatório foi elaborado com base nos dados disponíveis no [Painel de Ouvidoria do Distrito Federal](#) e [Painel de Transparência Passiva-SIC](#), integrantes do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF).

A UnDF foi estabelecida pela Lei Complementar nº 987, datada de 26 de julho de 2021, com o propósito inovador de promover a educação superior local, comprometida com o desenvolvimento sustentável, a redução das desigualdades e a busca por soluções democráticas para os problemas e necessidades da Região Integrada de Desenvolvimento Econômico (RIDE).

Neste contexto de expansão educacional e progresso social, é fundamental incentivar a participação da comunidade de maneira empática, acolhedora e respeitosa com as diversidades. Reconhecemos a Ouvidoria da UnDF como um canal de comunicação e relacionamento humanizado entre os cidadãos e a universidade, visando sempre o bem-estar e o desenvolvimento coletivo.

## PAINEL DA OUVIDORIA DA UnDF

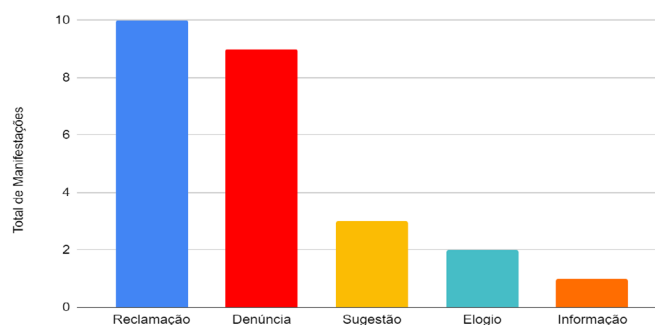
No segundo trimestre de 2024, a Ouvidoria da UnDF atendeu a um total de 51 manifestações por meio do canal Participa DF, das quais **25 foram registradas pelo Sistema Ouvidoria** e **26 pelo Sistema SIC-DF**, conforme indicado no gráfico 1.



**Gráfico 1** - Total de manifestações (azul) no Participa-DF, referentes ao período de abril a junho de 2024, sendo 49% oriundas do sistema OUV (vermelho) e 51% do E-SIC (amarelo).

## TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES E FREQUÊNCIA DOS ASSUNTOS REGISTRADOS NO TRIMESTRE

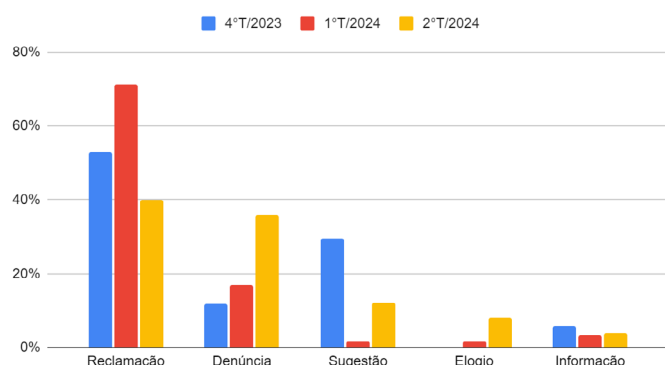
A classificação das manifestações constitui um elemento crucial para compreender a relação entre a sociedade e a universidade. De acordo com o gráfico 2, foram observadas as seguintes frequências nas categorias de manifestações registradas pela Ouvidoria da UnDF:



**Gráfico 2** - Tipologia das manifestações recebidas no Participa-DF sistema OUV, referente ao período de abril a junho de 2024: reclamação (azul), denúncia (vermelho), sugestão (amarelo), elogio (verde) e informação (laranja).

É possível observar que a **Reclamação e a Denúncia são as tipologias mais presentes** nas manifestações recebidas pela Ouvidoria da UnDF, e representam 40% e 36% das demandas, respectivamente (Gráfico 2).

Para uma análise mais detalhada, os dados referentes às manifestações do trimestre atual foram comparados (Gráfico 3) com os dos últimos dois trimestres (1º/2024 e 4º/2023). Ressalta-se, neste contexto, que o número de **reclamações** caiu consideravelmente **em relação aos dois últimos trimestres analisados**. No entanto, é possível observar que as **denúncias estão em progressivo aumento**. Neste sentido, é importante enfatizar a importância do fluxo de trabalho que foi estabelecido entre Ouvidoria Seccional e Controladoria Setorial da UnDF no 1º semestre do ano corrente com base no Decreto 36.462/2015. A Ouvidoria da UnDF manteve um acompanhamento diligente das referidas Denúncias, em estreita colaboração com a Controladoria, a Reitoria e a Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF).

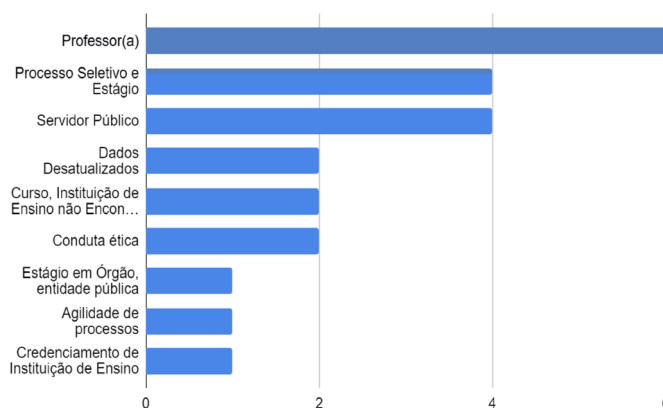


**Gráfico 3** - Comparativo de manifestações recebidas no Participa-DF sistema OUV, referentes ao 4º trimestre de 2023 (azul), 1º trimestre de 2024 (vermelho) e 2º trimestre de 2024 (amarelo), por tipologia: reclamação, denúncia, sugestão, elogio e informação.

As **sugestões voltaram a aumentar**, registrando crescimento de aproximadamente 7 vezes em comparação ao trimestre anterior. A manifestação do tipo **elogio também está em progressão** desde o trimestre passado, e representa um crescimento de cerca de 4,5 vezes. Os pedidos de informação estão mantendo o padrão dos trimestres anteriores. O aumento das manifestações do tipo sugestão e elogio é positivo para a instituição, uma vez que indica a **ouvidoria como um canal para retornos também positivos do serviço público que está sendo prestado pela univer-**

**sidade**, bem como para ouvir o cidadão com vistas à melhoria de serviços.

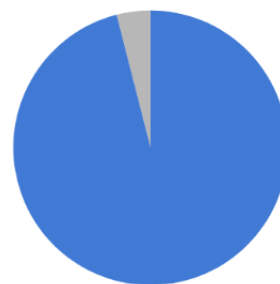
No que diz respeito aos assuntos registrados, o **tema mais recorrente pelo módulo da Ouvidoria foi “professor”** com representação de 24%, seguido de “processo seletivo e estágio” e “servidor público” com 16% em cada categoria. Desse modo, ressalta-se que a **temática “concurso público” que esteve recorrente como primeiro lugar nos 9 últimos relatórios (ano de 2022, 2023 e 1º trimestre de 2024) não aparece como temática atual** no presente relatório, conforme apresentado no Gráfico 4.



**Gráfico 4** - Assuntos mais frequentes nas manifestações recebidas no Participa-DF sistema OUV, no período de abril a junho de 2024.

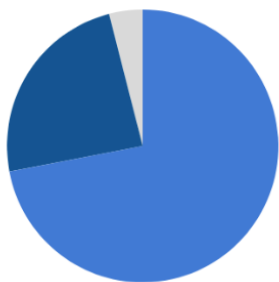
## SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NO TRIMESTRE

No que diz respeito à situação das manifestações do 2º trimestre de 2024, **96% das manifestações foram respondidas** (Gráfico 5), enquanto 4% não foram respondidas (prorrogadas) na Plataforma Participa-DF, sistema OUV.



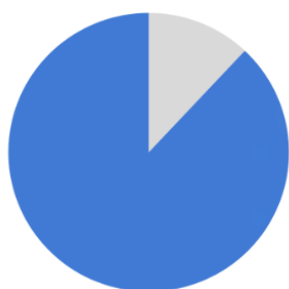
**Gráfico 5** - Situação das manifestações na Plataforma Participa-DF, sistema OUV, no 2º trimestre de 2024: 4% não respondidas, prorrogadas (cinza) e 96% respondidas (azul).

Dentre as manifestações respondidas na Plataforma Participa-DF sistema OUV, **72% não foram avaliadas pelos manifestantes** e 24% foram avaliadas (Gráfico 6). Dentre as últimas, **16% foram consideradas resolvidas** e 8% não resolvidas.



**Gráfico 6** - Avaliação das manifestações do 2º trimestre de 2024 registradas no Participa-DF sistema OUV, 4% não respondidas (cinza), 24% respondidas e avaliadas (azul escuro) e 72% respondidas e não avaliadas (azul claro).

Ademais, dentre as manifestações feitas pelo sistema OUV, 28% foram anônimas e **72% foram identificadas** e a no que diz respeito ao atendimento, observa-se uma **preferência pelos atendimentos on-line**, diretamente na plataforma do Participa-DF, uma vez que **88% dos atendimentos foram feitos pela internet** e 12% dos atendimentos por telefone. Neste contexto, é importante ressaltar que nenhum atendimento presencial para pedidos de informação foi registrado no atual trimestre, no sistema OUV.

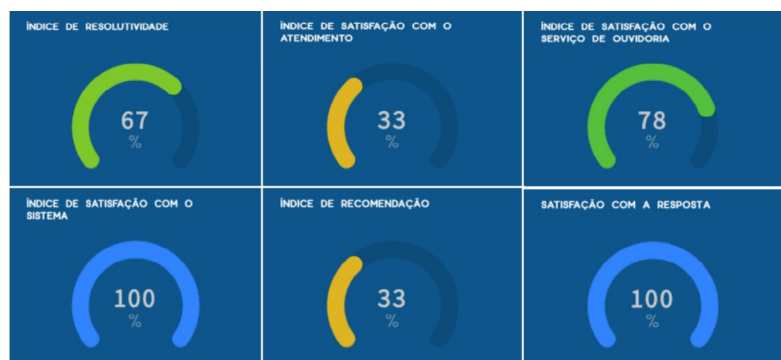


**Gráfico 7** - Tipo de entrada das manifestações, 88% internet (azul) e 12% telefone 162 (cinza)

## INDICADORES DE DESEMPENHO DO SERVIÇO PRESTADO

Os indicadores de desempenho são uma ferramenta de gestão que representam os resultados de um processo, um setor, ou uma atividade específica, indicando se as estratégias traçadas pela instituição estão satisfatórias ou não. Para a Ouvidoria do GDF, os principais indicadores são: resolutividade, recomendação, satisfação com o atendimento, satisfação com o sistema, satisfação com a resposta, satisfação com o serviço de ouvidoria.

Neste contexto, por meio de análise feita com os dados do trimestre atual, relativos à UnDF, temos o panorama apresentado na Figura 1 referente ao sistema OUV. Ressalta-se que os indicadores são mensurados conforme a resposta do cidadão, quando é realizada a pesquisa de satisfação, após a demanda do manifestante ser respondida. Os indicadores servem para que a ouvidoria seccional faça o monitoramento e indique se o órgão, as pessoas e os processos estão sendo geridos para alcançar os objetivos planejados. Neste contexto, é possível observar os pontos fortes da instituição, assim como as melhorias que se fazem necessárias. A análise dos indicadores é crucial para orientar a equipe e auxiliar na tomada de decisão da gestão.



**Figura 1** - Indicadores de performance institucional referentes ao 2º trimestre de 2024.

De modo geral, o **índice de resolutividade do trimestre atual de 67% (Imagem 1) foi o melhor comparado aos índices dos dois últimos trimestres** onde o valor de 60% e 29% foram alcançados, no 1º trimestre de 2024 e 4º trimestre de 2023, respectivamente. É importante destacar que o aumento do índice de resolutividade é positivo para a Ouvidoria e para a universidade, visto que, trata-se de indicador mensurado quando o próprio demandante finaliza o seu protocolo e indica se a demanda foi ou não resolvida por meio da Ouvidoria.

A Ouvidoria da UnDF tem como objetivo a melhoria contínua deste cenário, buscando garantir um atendimento que verdadeiramente atenda às necessidades dos cidadãos. Neste sentido, a melhoria deste indicador é uma das metas da Ouvidoria. Isso implica em oferecer um serviço mais completo e eficaz, que leve em consideração não apenas o registro da demanda, mas também sua efetiva resolução, promo-

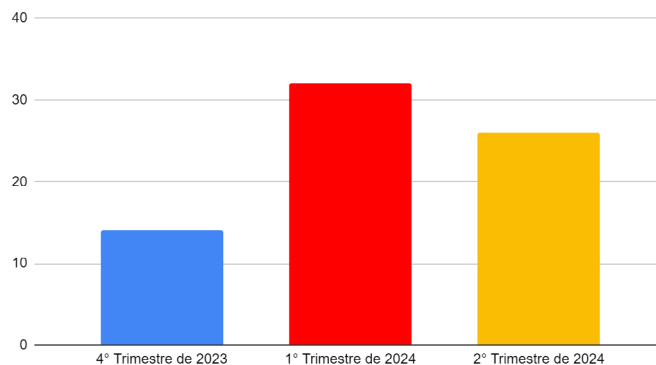
vendo assim uma maior satisfação e confiança por parte da comunidade atendida.

Os índices de satisfação com a resposta e com o sistema destacam-se com nota máxima nos indicadores apresentados (Figura 1). Enquanto que os índices de satisfação com o atendimento e recomendação precisam ser melhorados. É importante destacar que o atendimento envolve a recepção da demanda pela ouvidoria, a resposta preliminar, o encaminhamento da demanda aos setores, o retorno dado pelo setor e a devolutiva da ouvidoria ao usuário por meio da resposta definitiva na plataforma. Neste sentido, ressalta-se existe um indicador que avalia o serviço prestado especificamente pela ouvidoria e no trimestre atual, o indicador está em 78%. Este valor se manteve o mesmo do trimestre anterior. Com vistas à melhora dos índices de satisfação e de recomendação para o próximo trimestre faz-se necessário um acompanhamento mais próximo e diligente da demanda do manifestante com as áreas técnicas da universidade.

Outro ponto a ser observado diz respeito ao prazo médio de respostas, que teve um leve aumento (19.6 dias) no trimestre atual (2º/2024) em relação ao prazo médio de resposta (18.8 dias) no trimestre anterior (1º/2024). Conforme mencionado no presente relatório, no tópico “tipologia das manifestações e frequência dos assuntos registrados no trimestre” houve um **aumento de cerca de 20% nas denúncias** recebidas pela Ouvidoria da UnDF. Considerando que conforme o Decreto 36.462/2015 **as Denúncias são passíveis de prorrogação de prazo para a devida apuração dos fatos**, houve um aumento dos dias para as respostas definitivas das manifestações, em média. De qualquer forma, continuamos trabalhando com os setores da universidade para melhorar os fluxos e diminuir os prazo sempre que possível.

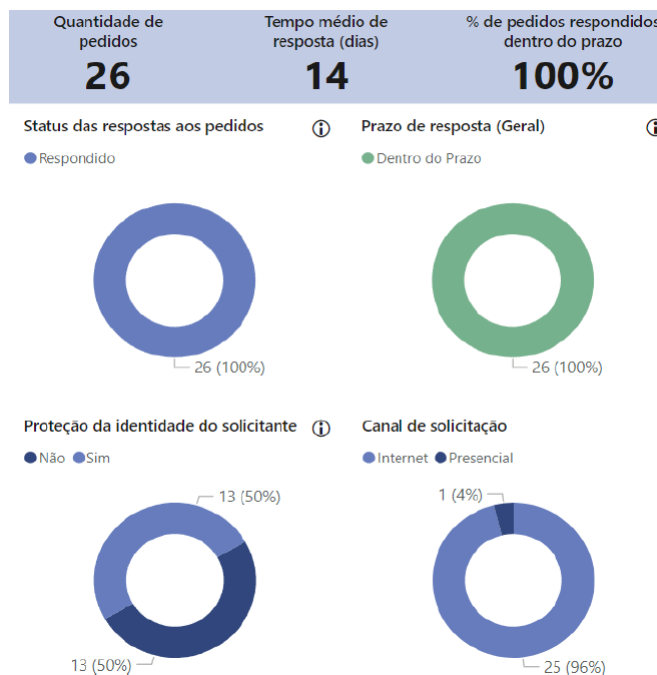
## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E SISTEMA E-SIC

Em relação aos pedidos de informação, foram **26 manifestações recebidas na plataforma E-SIC** referentes ao trimestre atual (Gráfico 8). Ressalta-se que dos 26 Pedidos de Informação respondidos, **somente uma foi para 1º instância**.



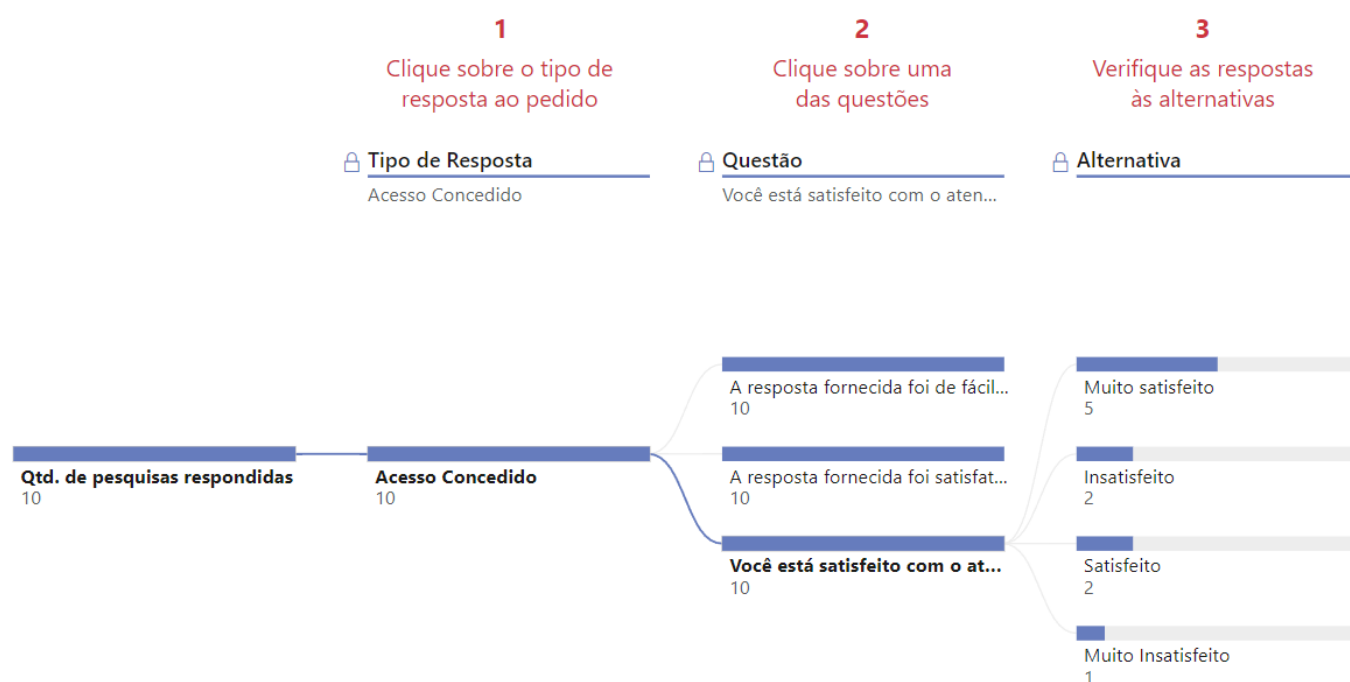
**Gráfico 8** - Comparativo de Pedidos de Informação recebidos no PARTICIPA-DF, sistema E-SIC por trimestre, referentes ao 4º trimestre de 2023 (azul), 1º trimestre de 2024 (vermelho) e 2º trimestre de 2024 (amarelo).

No trimestre atual, dos 26 pedidos de informação realizados pelos manifestantes, **100% deles foram respondidos no prazo**, com média de 14 dias de tempo de resposta. Neste contexto, **50% dos pedidos foram identificados, enquanto 50% deles foram anônimos**. Quanto ao atendimento, a preferência dos cidadãos tem sido pelo atendimento pela internet diretamente na plataforma do Participa-DF sistema E-SIC, assim, **96% dos cidadãos fizeram a manifestação online** (Figura 2).



**Figura 2** - Pedidos de Informação realizados pelo Participa-DF, sistema E-SIC no 2º trimestre de 2024. Os parâmetros analisados foram o tempo médio das respostas, a quantidade de pedidos respondidos no prazo, a proteção da identidade do solicitante e o canal de solicitação de atendimento.

Nas pesquisas realizadas após as respostas aos cidadãos de Pedidos de Informação **somente 38,5% foram avaliadas pelos manifestantes**. Dentre elas, 19,25% ficaram muito satisfeitos, 7,7% satisfeitos, 7,7% insatisfeitos e 3,85% muito insatisfeitos (Figura 3).



**Figura 2** - Pesquisa de satisfação dos Pedidos de Informação, sistema do E-SIC, 2º trimestre de 2024.



## CONCLUSÃO

O Relatório do 2º Trimestre evidenciou que os sistemas OUV e E-SIC do Participa-DF estão sendo usados pelos cidadãos com a mesma importância. Quanto à tipologia das manifestações, destaca-se que as reclamações diminuíram, os elogios e sugestões aumentaram e uma nova tipologia está em progresso, a denúncia. Nesse sentido, é importante enfatizar a importância do fluxo de trabalho que foi estabelecido na universidade entre a Ouvidoria Seccional e Controladoria Setorial para as manifestações do tipo denúncias desde o 1º trimestre do ano corrente. No que diz respeito ao assunto mais recorrente das manifestações, a temática “professor” surge como emergente. Em relação ao atendimento, observa-se que tanto para o sistema OUV como para o E-SIC a opção feita pelo cidadão é protocolar a manifestação online, ou seja, pela internet via plataforma do Participa-DF.

Os indicadores de resolutividade das manifestações e de satisfação com o serviço da Ouvidoria nos indicam que estamos no caminho certo para atender o nosso público com qualidade e nos mostra um novo caminho a percorrer para um tratamento com excelência das demandas na universidade. Nesse sentido, aumentar o número de pesquisas de satisfação para as manifestações classificadas como resolvidas é de grande importância para qualificar o relacionamento da universidade com o cidadão de modo a orientar o trabalho da Ouvidoria com vistas a melhoria da gestão universitária.

A Ouvidoria da UnDF continua firmemente comprometida com a promoção da diversidade e inclusão, participando ativamente em comissões avaliadoras, estabelecendo parcerias institucionais e oferecendo suporte na formação da comunidade acadêmica.

Por fim, a Ouvidoria da UnDF tem se dedicado a contribuir de maneira intra e intersetorial, buscando garantir uma gestão eficiente dos serviços públicos, o acolhimento adequado à comunidade acadêmica e atender às necessidades da população do Distrito Federal.

### GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha Barros Junior

### REITORA PRO TEMPORE DA UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES

Simone Pereira Costa Benck

### EQUIPE DA OUVIDORIA DA UnDF

Michelle Guitton Cotta - Ouvidora

Zanandrea Medeiros Nascimento - Assessora

### PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Frank Alves



**Fala • Escuta  
Humanização**



**UnDF**  
UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL  
PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES

