

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA UnDF

3º Trimestre • 2024



Fala • Escuta
Humanização



Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF

Julho - Setembro / 2024

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes (UnDF) tem o prazer de apresentar o relatório do terceiro trimestre, dos meses de julho a setembro 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, estabelecida pela Lei Complementar nº 987 de 26 de julho de 2021, tem como missão promover a educação superior na Região Integrada de Desenvolvimento Econômico (RIDE), focando no desenvolvimento sustentável e na redução das desigualdades. Para alcançar esses objetivos, é essencial que a comunidade participe de forma empática e respeitosa com as diversidades.

A Ouvidoria da UnDF desempenha um papel crucial nesse processo, funcionando como um canal de comunicação humanizado entre os cidadãos e a universidade. Tal ferramenta visa fomentar o bem-estar e o desenvolvimento coletivo, garantindo que as vozes da comunidade sejam ouvidas e consideradas nas decisões e ações da instituição. Essa abordagem colaborativa é fundamental para construir um ambiente educacional inclusivo e transformador.

1 PAINEL DA OUVIDORIA DA UnDF

No terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da UnDF atendeu a um total de 77 manifestações por meio do canal [Participa DF](#), das quais **50,65% foram registradas pelo Sistema Ouvidoria** e **49,45% pelo Sistema E-SIC**, conforme indicado no gráfico 1.

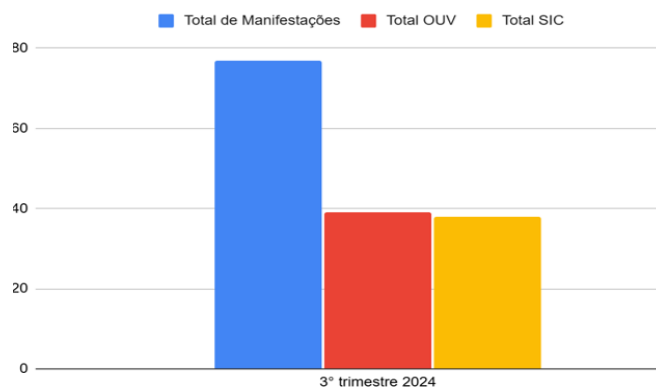


Gráfico 1 - Total de manifestações (azul) no Participa-DF, referentes ao período de julho a setembro de 2024, sendo 50,65% das manifestações oriundas do sistema OUV (vermelho) e 49,35% do E-SIC (amarelo).

2 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 tipologias de manifestações** registradas pela Ouvidoria da UnDF, no **sistema OUV**:

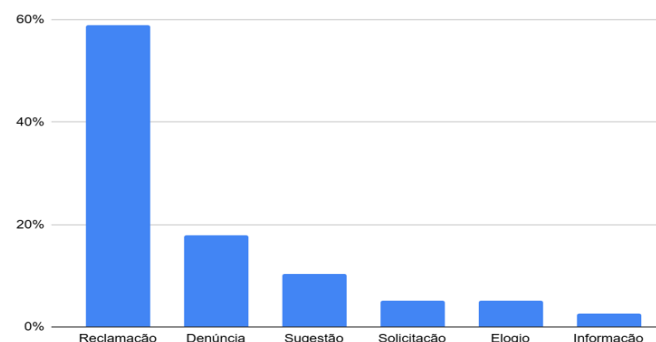


Gráfico 2 - Tipologia das manifestações recebidas no Participa-DF sistema OUV, referente ao 3º trimestre, período de julho a setembro de 2024: Reclamação (59%), Denúncia (18%), Sugestão (10%), Solicitação (5%), Elogio (5%) e Informação (3%).

É possível observar que a **Reclamação e a Denúncia são as tipologias mais presentes** nas manifestações recebidas pela Ouvidoria da UnDF, sistema OUV, no 3º trimestre de 2024, uma vez que representam **59%** e **18%** das demandas, respectivamente (Gráfico 2). É importante ressaltar, que neste trimestre, houve a entrada de novos estudantes na universidade o que pode ter culminado no contexto apresentado.

Para uma análise mais detalhada, os dados referentes às manifestações do trimestre atual foram comparados (Gráfico 3) com as informações obtidas no mesmo período do ano de 2023, isto é, 3º trimestre de 2023, assim como com os dados do 2º trimestre de 2024.

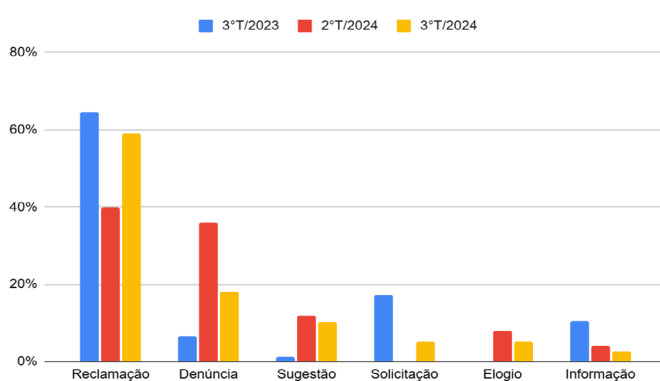


Gráfico 3 - Comparativo de manifestações recebidas no Participa-DF sistema OUV, referentes ao 3º trimestre de 2023 (azul), 2º trimestre de 2024 (vermelho) e 3º trimestre de 2024 (amarelo), por tipologia: reclamação, denúncia, sugestão e solicitação.

No ano anterior, foram registradas neste período, 76 manifestações da OUV, sendo 49 reclamações, 13 solicitações, 8 informações, 5 denúncias e 1 sugestão. Neste contexto, ressalta-se que **o percentual de reclamações em relação ao mesmo período do ano passado, diminuiu em 5%**. Para as **denúncias**, é possível observar que **houve um aumento de 11,4%** em comparação ao mesmo período do ano anterior. É importante observar, no entanto, que **houve uma diminuição das denúncias em 18%** no que se refere ao trimestre atual quando comparado ao trimestre anterior, 2º/2024 (Gráfico 3).

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 de 2024**, bem como os aprimoramentos feitos no atual trimestre, com base no Decreto 36.462/2015. A Ouvidoria da UnDF

mantve um acompanhamento diligente das referidas Denúncias, em estreita colaboração com a Controladoria, a Reitoria e a Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF).

No atual trimestre, dentre as manifestações protocoladas no sistema OUV **18% são denúncias que foram categorizadas como assédio moral (85,7%) ou assédio sexual (14,3%)**, quando possível, e **subcategorizadas em subgrupos quanto ao teor em assédio moral/capacitismo, assédio moral/misoginia**, caso pertinente.

As **Denúncias foram ainda classificadas quanto as pessoas envolvidas**, no padrão denunciante-denunciado em: (i) estudante-docente; (ii) docente-docente; (iii) servidor-servidor; (iv) servidor-docente; (v) docente-servidor para melhor planejamento estratégico para o próximo trimestre. Em alguns relatos foi possível identificar o denunciado, mas não o denunciante. Nessa última situação, foram formados dois grupos, um quando o denunciado é o docente (X-professor) e outro quando o denunciado é servidor (X-servidor), conforme Figura 1.

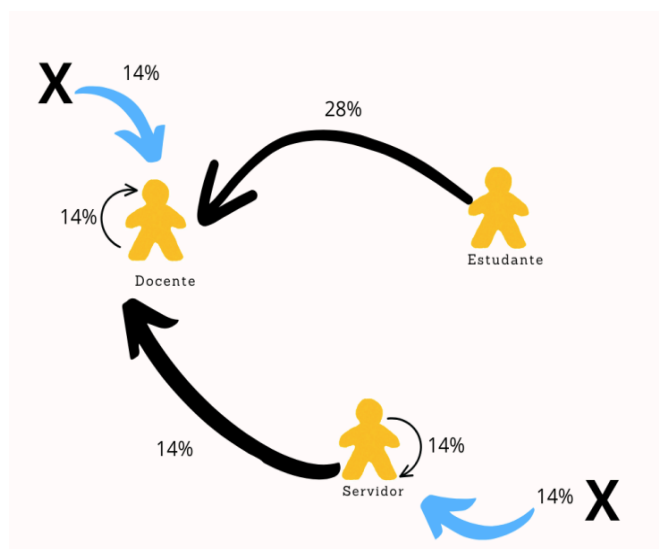


Figura 1 - Representação de denunciadores e denunciados das manifestações do 3º trimestre de 2024, com estudantes, servidores e docentes. A letra X representa os pedidos não identificáveis (anônimos).

A maioria das denúncias (71,5%) recebidas **tem como denunciado docentes**, com registros de casos de assédio moral, sexual e desvios éticos nos relatos. Isso indica uma **necessidade de ações específicas para esse público prioritariamente com vistas à prevenção e ao enfrentamento do assédio e**

outras violências na instituição, além de mecanismos eficazes para reportar e tratar essas situações de forma responsável e diligente, tendo em vista que é fundamental que exista um ambiente seguro e respeitoso para toda a comunidade.

Neste contexto, reforçar ações como **formações sobre as temáticas relacionadas a assédio** para toda a comunidade acadêmica, **campanhas de conscientização** e **fortalecimento de canais de comunicação mais acessíveis para o registro e combate às violências**. A publicação do Decreto nº 46.174/2024 durante este trimestre robustece os instrumentos normativos em relação à temática para o Distrito Federal, enquanto subsidia a **elaboração de uma política de enfrentamento aos assédios e outras formas de violência** na UnDF.

As manifestações do tipo **sugestões, por outro lado, aumentaram** quando comparadas às do 3º trimestre de 2023 (gráfico 3) registrando aumento de aproximadamente 11%, no 2º trimestre de 2024 e 9%, no 3º trimestre de 2024. O aumento das manifestações do tipo sugestão é positivo para a instituição, uma vez que indica a **ouvidoria como um canal em que o cidadão acessa e confia com o intuito de sugerir melhorias no serviço público que está sendo prestado pela universidade**.

No que diz respeito aos assuntos registrados, os **temas mais recorrentes pelo módulo da Ouvidoria foram “professor” e “servidor”** com representação de 19,82% cada, seguido de “bolsa universitária” com 15,4% e “unidade educacional pública” com 11,5% (Gráfico 4).

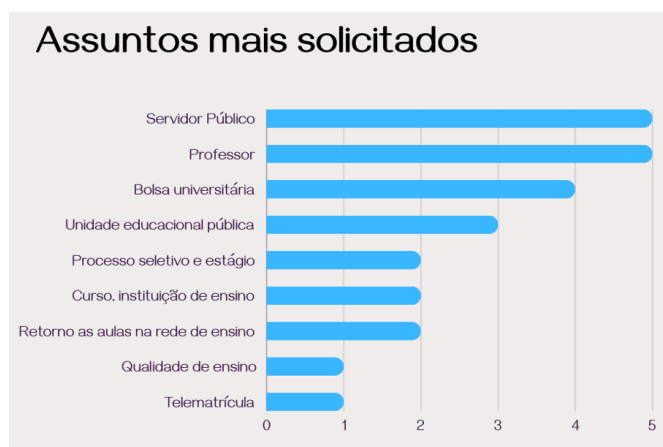


Gráfico 4: Assuntos mais frequentes nas manifestações recebidas no Participa-DF sistema OUV, no período de julho a setembro de 2024.

3 SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NO TRIMESTRE

No que diz respeito à situação das manifestações do 3º trimestre de 2024, **82,1% delas foram respondidas** e **12,8% foram prorrogadas**, estas últimas por se tratar de manifestação do tipo Denúncia, conforme previsto no Decreto 36.462/2015 onde há previsão de prorrogação no art 25 para esta tipologia. No que diz respeito às manifestações que foram respondidas no trimestre, **71,8% não foram avaliadas pelo manifestante**, enquanto **10,3% foram respondidas e avaliadas** (Gráfico 5). Dentre as manifestações avaliadas, **7,7% foram classificadas como “não resolvidas”** pelo cidadão e **2,6% como “resolvida”** (Gráfico 5).

Os dados mostram que é preciso comunicar melhor aos usuários a importância do papel da Ouvidoria na universidade, com ênfase no papel de Governança, bem como evidenciar como as avaliações feitas pelos cidadãos podem orientar processos decisórios da gestão. Nesse sentido, o projeto **“Vozes na Ouvidoria”**, previsto na [Política de Humanização da UnDF](#), terá importante papel a ser desenvolvido no ano de 2025, uma vez que haverá maior contato entre a Ouvidoria e a comunidade acadêmica, que representam os principais usuários do Participa-DF. Desse modo, diversas temáticas podem ser desenvolvida no projeto “Vozes na Ouvidoria” tais como: comunicação não-violenta, para trabalhar e fortalecer a escuta sensível; o diálogo; a cultura de paz; a mediação de conflitos; a empatia; o respeito às diferenças; e às deficiências e diversidades.



Gráfico 5 - Situação das manifestações no 3º trimestre de 2024.

Ademais, dentre as manifestações feitas no sistema OUV, **46,2% foram anônimas** e **53,8% foram identificadas** (Gráfico 6).

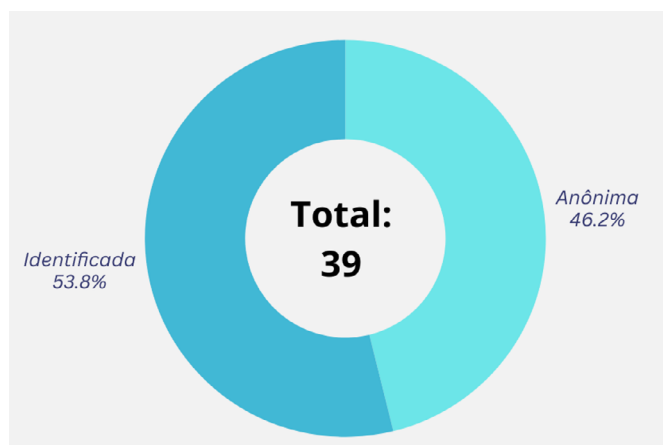


Gráfico 6 - Percentual da forma de entrada das manifestações no que se refere a identificação do manifestante.

No que diz respeito ao atendimento, observa-se uma **preferência pela forma de entrada on-line**, isto é diretamente na plataforma do Participa-DF, uma vez que **84,6% dos atendimentos foram feitos pela internet**, **12,8% dos atendimentos por telefone**, e **2,6% presencial**, ou seja, a apenas 1 atendimento **ocorreu presencialmente** por meio de atendimento da Ouvidoria Itinerante (Gráfico 7).

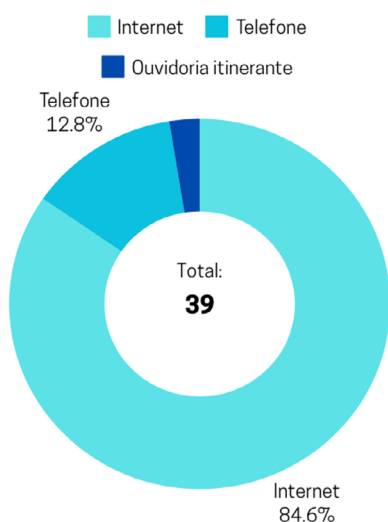


Gráfico 7 - Percentual da forma de entrada das manifestações classificadas em internet, telefone, e presencial.



5 INDICADORES DE DESEMPENHO DO SERVIÇO PRESTADO

Os indicadores de desempenho da Ouvidoria do GDF são essenciais para avaliar a eficácia e a eficiência dos serviços prestados. Detalhamos em seguida cada um deles:

- 1. Resolutividade:** Mede a capacidade da ouvidoria em resolver as demandas apresentadas. Um alto índice indica que a maioria das reclamações e solicitações estão sendo atendidas de forma satisfatória.
- 2. Recomendação:** Avalia se os usuários recomendariam o serviço da ouvidoria a outras pessoas. Esse indicador é um reflexo da confiança e satisfação geral com o atendimento.
- 3. Satisfação com o Atendimento:** Refere-se à percepção do usuário sobre o atendimento recebido, incluindo cordialidade, clareza e eficiência no tratamento da demanda.
- 4. Satisfação com o Sistema:** Avalia a usabilidade e a eficácia do sistema utilizado para registrar e acompanhar as reclamações. Um sistema intuitivo e acessível tende a aumentar a satisfação dos usuários.
- 5. Satisfação com a Resposta:** Mede o grau de contentamento dos usuários em relação às respostas que receberam, considerando a clareza e a relevância das informações fornecidas.
- 6. Satisfação com o Serviço de Ouvidoria:** Refere-se à avaliação geral dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela ouvidoria, englobando todos os aspectos do atendimento.

Esses indicadores, quando monitorados de forma contínua, ajudam a identificar áreas de melhoria e a ajustar as estratégias da ouvidoria para atender melhor à população.

A análise dos dados do trimestre atual, referente à UnDF, proporciona um panorama detalhado do sistema OUV, conforme apresentado na Figura 2. Os indicadores são baseados nas respostas dos cidadãos coletadas durante a pesquisa de satisfação, realizada após a resolução das demandas. Esses indicadores são essenciais para que a ouvidoria seccional monitore a eficácia da gestão do órgão, das pessoas envolvidas e dos processos, garantindo que os objetivos planejados sejam alcançados.



Figura 2 - Indicadores de performance institucional referentes ao 3º trimestre de 2024.

O **índice de resolutividade de 45% no trimestre atual (Figura 2)** representa uma **melhora do índice de resolutividade em relação ao mesmo período do ano passado**, no 3º trimestre de 2023, o índice estava em 25%. 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 **que mede a capacidade da ouvidoria em resolver as demandas apresentadas pelo cidadão**.

Observa-se ainda uma **melhora no índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria (79%) no atual trimestre**, se comparado ao mesmo índice analisado em período semelhante no ano anterior (**no 3º trimestre/2023, o indicador era de 67%**) e em relação ao trimestre anterior deste mesmo ano houve estabilidade do indicador (78%, 2º trimestre/2024).

O **índice de recomendação atual está em 62%, maior do que o índice registrado no 2º trimestre de 2024 (33%) e maior também do que o encontrado no mesmo período do ano passado, 3º trimestre de 2023 (50%)**. Outro ponto a ser observado diz respeito a diminuição do prazo médio de resposta ao cidadão, no atual trimestre (3º/2024) é de 16,7 dias, enquanto no trimestre passado (2º/2024) o prazo médio foi de 20 dias. Por fim, **os índices de satisfação com a resposta e com o sistema destacam-se com nota máxima nos indicadores apresentados (Figura 2)**.

A Ouvidoria da UnDF tem como objetivo a melhoria contínua dos indicadores, buscando garantir um atendimento que verdadeiramente atenda às necessidades dos cidadãos. 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, promovendo assim uma maior satisfação e confiança por parte da comunidade atendida.

6 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E SISTEMA E-SIC

Em relação aos pedidos de informação, foram **38 manifestações recebidas na plataforma E-SIC** referentes ao trimestre atual (Gráfico 8)

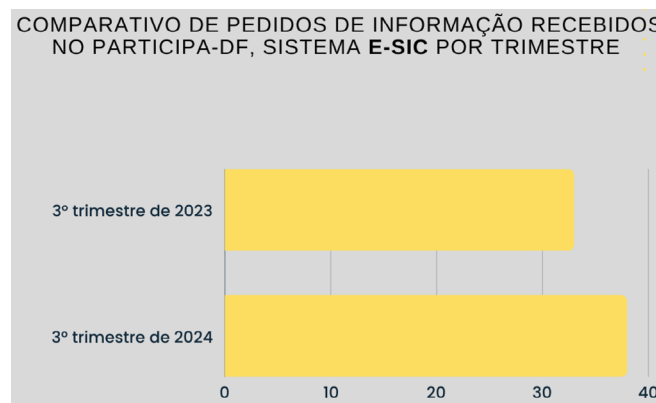


Gráfico 8 - Comparativo de Pedidos de Informação recebidos no PARTICIPA-DF, sistema E-SIC por trimestre, referentes ao 3º/2023, 3º/2024.

Dos 38 pedidos de informação realizados pelos manifestantes, 100% deles foram respondidos no prazo, com média de 8 dias de tempo de resposta. Neste contexto, 24% dos pedidos foram identificados, enquanto 76% deles foram anônimos, ou seja, neste último caso o manifestante solicitou a proteção da identidade no sistema. Quanto ao atendimento, a preferência dos cidadãos tem sido pelo atendimento pela internet diretamente na plataforma do Participa-DF, no sistema E-SIC, assim, 95% dos cidadãos fizeram a manifestação online (Figura 3).

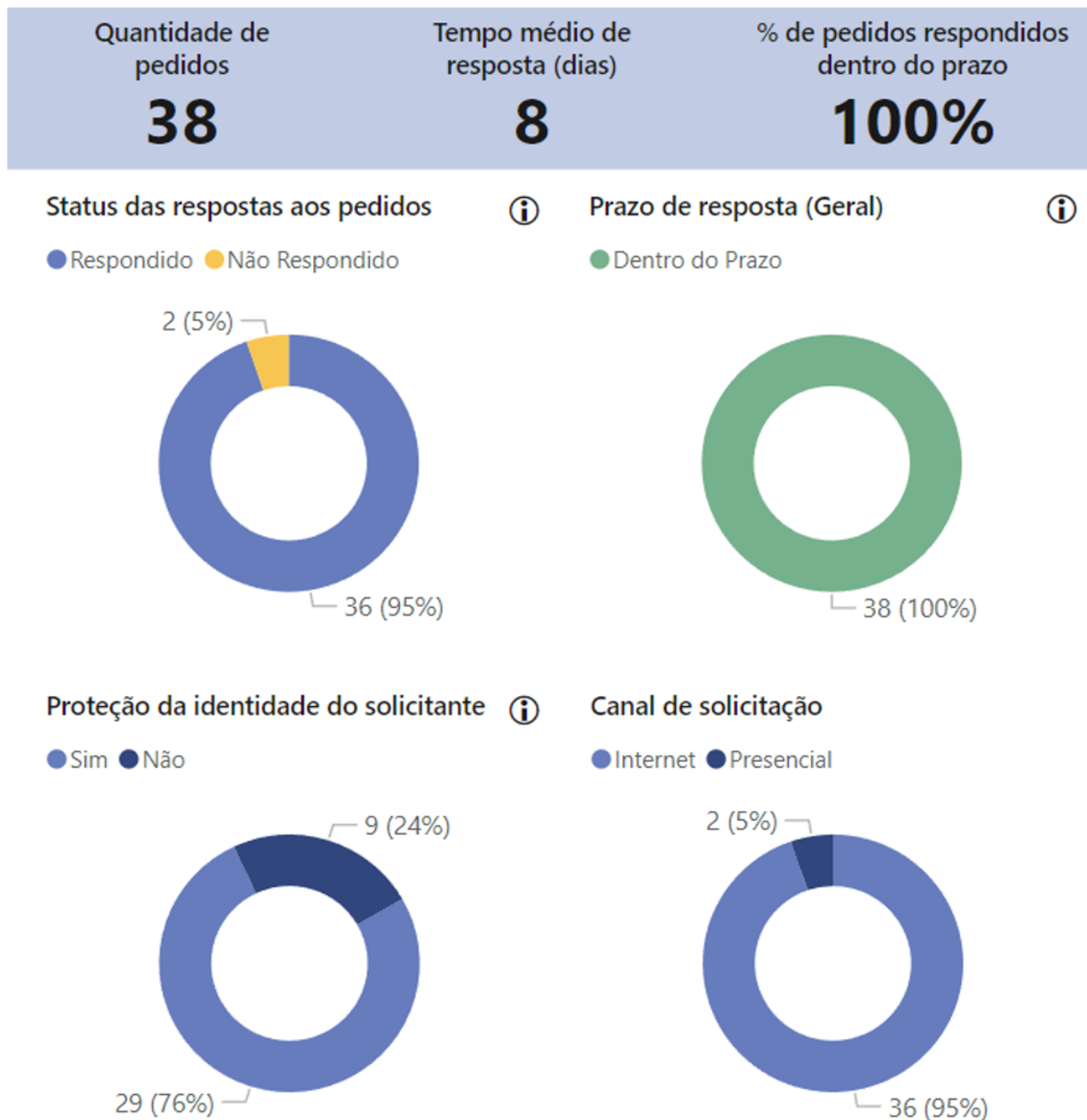


Figura 3 - Pedidos de Informação realizados pelo Participa-DF, sistema E-SIC no 3º trimestre de 2024. Os parâmetros analisados foram o tempo médio das respostas, a quantidade de pedidos respondidos no prazo, a proteção da identidade do solicitante e o canal de solicitação de atendimento.

Nas pesquisas realizadas após as respostas aos cidadãos de Pedidos de Informação **somente 10,5% foram avaliadas pelos manifestantes** que classificaram em: muito satisfeitos, satisfeitos, insatisfeitos e muito insatisfeitos com 2,5% das respostas em cada categoria.

6 CONCLUSÃO

O Relatório do 3º 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 **a redução de 5% no percentual de reclamações** sugere avanços no atendimento e na mitigação de problemas recorrentes, **enquanto o aumento de 11,4% nas denúncias em relação ao ano passado pode indicar maior confiança do usuário no uso da Ouvidoria para relatos sensíveis ou que existem mais casos a serem denunciados na universidade**. Por outro lado, **a redução de 18% nas denúncias em relação ao trimestre anterior (2º/2024) pode ser um indicativo positivo atual de que há um ambiente mais seguro no atual trimestre em relação ao trimestre passado**. Nesse sentido, é importante enfatizar a importância do aprimoramento do fluxo de trabalho que foi estabelecido na universidade entre a Ouvidoria Seccional e Controladoria Setorial para as manifestações do tipo denúncias no 2º semestre do ano corrente, ressalta-se ainda que a UnDF está em processo de implantação de sua política e mais docentes da Carreira de Magistério Superior do Distrito Federal (CMSDF) foram nomeados, o que promoveu a abertura de novos cursos, vagas na educação superior e oferta de auxílios estudantis.

Adicionalmente, o **surgimento de manifestações como sugestões (10%) e elogios (5%) apontam para uma ampliação na diversidade das interações com a comunidade**. Essa mudança reforça o potencial da Ouvidoria como canal não apenas para tratar problemas, mas também para fomentar o diálogo e o engajamento, valorizando as contribuições construtivas dos cidadãos. No que diz respeito ao assunto mais recorrente das manifestações, as temáticas “professor” e “servidor” estão recorrentes desde o trimestre passado nas

primeiras posições. Em relação ao atendimento, observa-se que tanto para o sistema OUV como para o E-SIC a opção feita pelo cidadão é de 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 de 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.

Diante o exposto, verifica-se que a análise comparativa entre trimestres e anos destaca algumas variações de tipologia das manifestações e ressalta a importância de manter um acompanhamento contínuo das tendências apresentadas. Com isso, a Ouvidoria poderá desenvolver iniciativas mais direcionadas, voltadas à resolução de demandas críticas, ao fortalecimento da transparência institucional e ao estímulo à participação da sociedade. Essas ações são cruciais para consolidar a UnDF como uma universidade cada vez mais acessível, ética e comprometida com a qualidade do serviço público. O uso da Ouvidoria pelo cidadãos para manifestar suas percepções e buscar esclarecimentos é importante, desse modo, a UnDF segue divulgando e encorajando a comunidade a utilizar os canais da ouvidoria, com a devida cautela e responsabilidade, como um canal de acolhimento e responsividade dos anseios dos usuários de uma política pública recente e em processo de estruturação.

