

UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL
PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES - UnDF

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA 2023





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



**PLANO DE AÇÃO
OUVIDORIA
2023**

**BRASÍLIA, DF
2023**

GOVERNADOR

IBANEIS ROCHA

CONTROLADOR-GERAL

PAULO WANDERSON MOREIRA MARTINS

OUVIDORA-GERAL

CECÍLIA SOUZA DA FONSECA

REITORA PRO TEMPORE

SIMONE PEREIRA COSTA BENCK

CHEFE DA OUVIDORIA

ANDYARA DA GAMA WOLNEY

EQUIPE TÉCNICA OUVIDORIA

KLEYNE CRISTINA DORNELAS DE SOUZA

IMAGENS

FREEPIK

PROJETO GRÁFICO

FRANK ALVES

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	6
2 DIAGNÓSTICO	8
3 FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	12
4 ESTRATÉGIA DE AÇÃO	13
5 POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO.....	16
5.1. PROJETO VOZES NA OUVIDORIA.....	17
6 CRONOGRAMA	20
7 ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS	22

1 APRESENTAÇÃO

Em atendimento às competências regimentais da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, à Lei nº 4.896/2012 e ao planejamento da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF, apresentamos o Plano de Ação do Sistema de Gestão de Ouvidoria da universidade, referente ao exercício de 2023.

A Ouvidoria da UnDF constitui um espaço estratégico, humanizado e democrático de comunicação interna e externa, que visa a fortalecer os mecanismos de cidadania a partir dos princípios da transparência, da equidade, da responsabilidade colaborativa, da acessibilidade e da humanização.

No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UnDF está pautada em um comportamento ético, zeloso, transparente, íntegro, digno, respeitoso, acessível e humanizado, dialogando com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, com a Constituição da República Federativa do Brasil, com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, com a Agenda 2030, com a Política de Humanização da UnDF e com a adoção de um conjunto de práticas ambientais, sociais e de governança chamada ESG - em português, Ambiente, Social e Governança - ASG além das normativas internas da instituição e da Ouvidoria-Geral do DF.

Neste cenário, dado que a Ouvidoria é um instrumento de participação social e gestão estratégica, sua atuação subsidia as ações de controle externo, atuando como dispositivo para alterações positivas e aprimoramento da instituição, bem como na articulação de políticas que promovam a permanência dos educandos e o bem-estar da comunidade acadêmica.

Isso posto, este Plano de Ação visa a subsidiar a implementação de práticas proativas, atendimento humanizado aos cidadãos, formação continuada da equipe, contribuição nas políticas, projetos e ações construído de forma coletiva com os setores da universidade por meio da Política de Humanização e do projeto *Vozes na Ouvidoria* que se dará na construção coletiva com os pares e na escuta sensível da pluralidade de sujeitos que compõem e adentrarão o espaço acadêmico.

Assim, esse plano de ação se constitui como um documento vivo, dinâmico e inacabado, devendo estar em constante construção com toda comunidade acadêmica e com a sociedade.



2 DIAGNÓSTICO

O diagnóstico tem um papel preponderante, pois possibilita à Ouvidoria uma autoavaliação de seu estado atual e geral. Essa informação, além de embasar o planejamento, também contribui com a organização, manutenção, ampliação e evolução do serviço realizado pelo órgão. Para tanto, os sistemas da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal são determinantes ao realizarem a pesquisa de satisfação com os usuários, permitindo a elaboração de indicadores para aferir a qualidade do atendimento. Cabe ressaltar que o instrumento de pesquisa de satisfação não é de preenchimento obrigatório. Assim, os dados que constituem os indicadores não representam a população, mas apenas uma amostra do público atendido. Diante disso, entre as alterações propostas para 2023, está a inserção de um pequeno texto para acompanhar as respostas aos cidadãos, incentivando os usuários a participarem da pesquisa com o intuito de avaliar e melhorar o serviço prestado, mediante uma linguagem clara, objetiva e acolhedora com o cidadão.

No que tange às ações na universidade, observou-se que em relação às Escolas Superiores integradas à UnDF e parceiras, não ocorreram manifestações ou busca pelo serviço da Ouvidoria. Tal fato ressalta a importância de uma aproximação da equipe da Ouvidoria UnDF com este grupo, estreitando laços para construir coletivamente uma identidade para a Universidade, sendo importante definir para tais escolas, a Ouvidoria como um espaço democrático, dialógico e de pertencimento, da comunidade acadêmica.

Em uma análise comparativa do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria houve no ano de 2022, um acréscimo no número de manifestações em relação ao ano anterior conforme quadro 1, tendo em vista que a Universidade foi criada em 2021 e encontra-se em fase de implementação. A constituição do corpo docente da instituição demandou a realização de concurso público que caracterizou a maior parte das manifestações ao longo do ano de 2022. Essa variação foi relevante, tendo em vista que a Ouvidoria iniciou um diálogo com a sociedade a partir da ampliação da oferta de Ensino Superior público no Distrito Federal, principalmente no que compete ao mundo do trabalho, apresentando um total de 8.871 inscritos no concurso e com o aumento de manifestações sobre a temática.

Quadro 1: Total de manifestações

ANO	TOTAL
2021	01
2022	47

Com relação a tipologia das manifestações no ano de 2022 observou-se a seguinte distribuição:



Cabe destacar com relação a frequência das demandas apresentada no Gráfico 1 que os resultados apresentados refletem o diálogo da sociedade com a etapa vigente de formação do corpo docente da instituição por meio do concurso, bem como o anseio em compreender como se dará o funcionamento da universidade e o conhecimento de suas leis. As manifestações se concentraram em demandas dos candidatos que realizaram o concurso com relação a banca contratada no que se refere a resultados, recursos e divergências de informações.

Gráfico 1: Frequência das manifestações

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

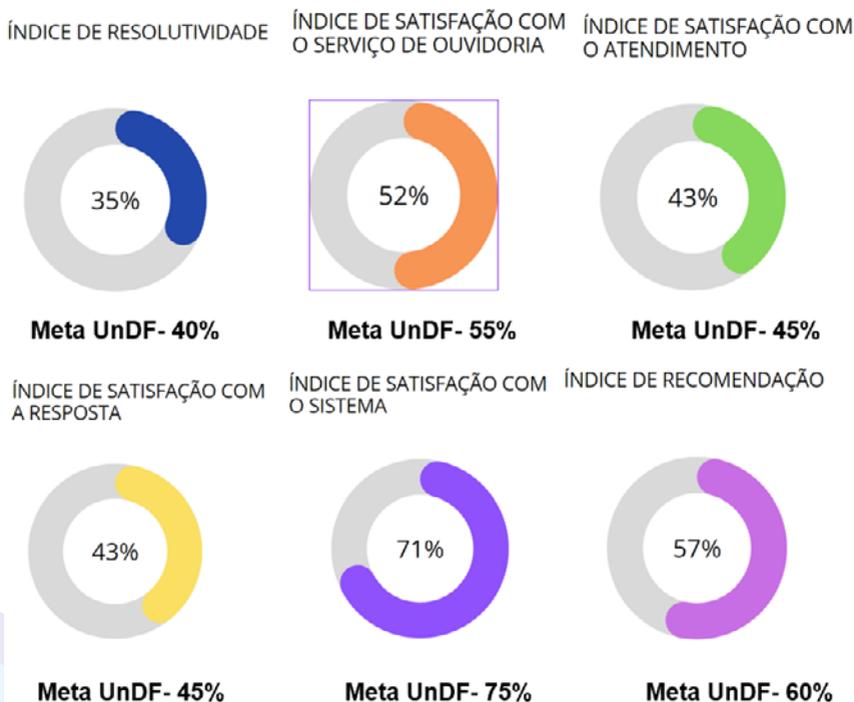


No que tange a Matriz de Análise, pelo fato da UnDF estar em momen-

to de implementação não há base comparativa com o ano anterior. No que compete a *Dimensão Volume*, a seccional da UnDF faz parte do Grupo 2- órgãos que recebem menos de vinte manifestações por mês, com um registro de 47 manifestações neste ano de 2022. Com relação à ampliação das divulgações, o site oficial da instituição (<http://universidade.df.gov.br/>) está em funcionamento, garantindo a publicidade das documentações e dos serviços prestados pela Ouvidoria da UnDF. Ademais, no mês de novembro, a equipe de Ouvidoria participou do XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores, com trocas de experiências sobre conquistas e desafios das ouvidorias de todo o país. No ano de 2023, com a entrada dos estudantes e composição do corpo docente, é esperado um aumento das manifestações, bem como ações de aproximação com a comunidade acadêmica a fim de operacionalizar a política de humanização.

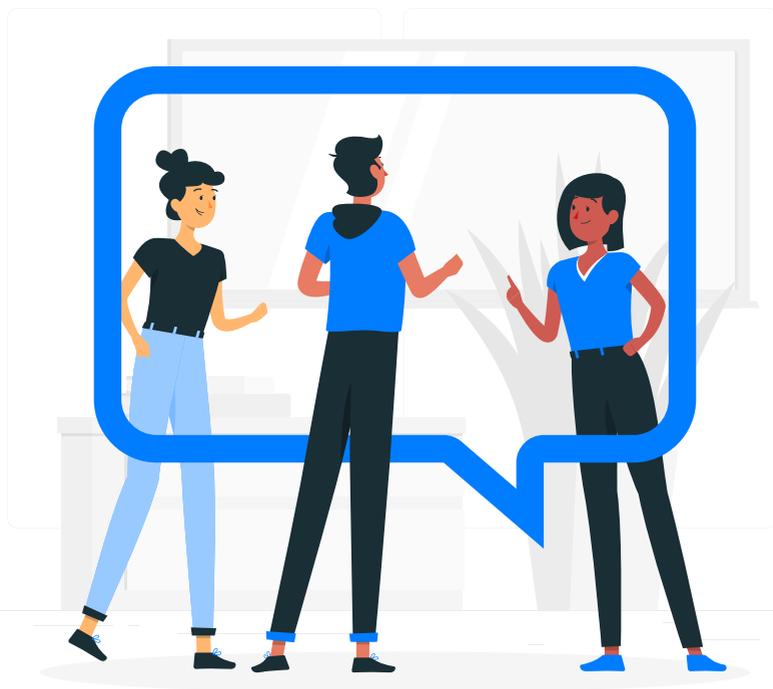
Com relação à *Dimensão Qualidade* não há dados comparativos e serão utilizados os indicadores do Painel da Ouvidoria Geral de 2022 para proposição da Meta da UnDF para o ano de 2023, conforme figura abaixo:

Figura 1: Índices alcançados em 2022 e metas propostas para 2023



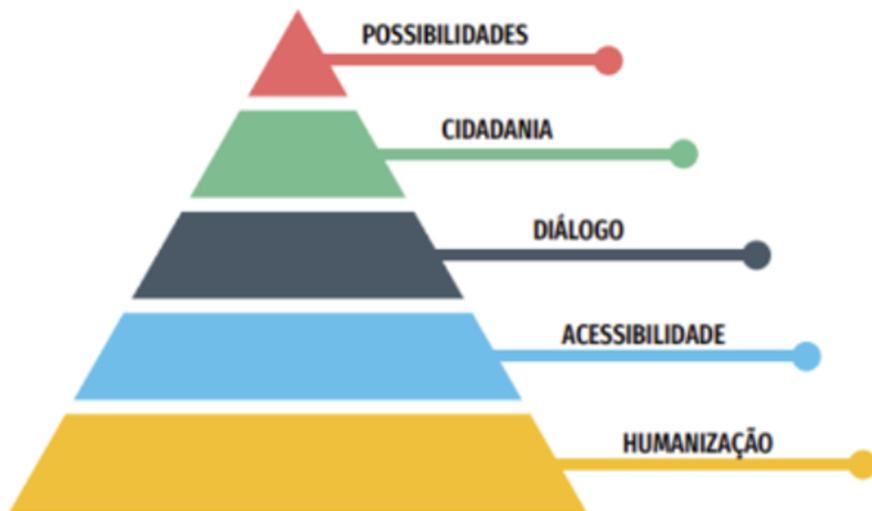
Partindo dos índices alcançados pela UnDF e publicizados pelo Painel de Dados da Ouvidoria-Geral do DF em 2022, nossa base de referência, a Ouvidoria da UnDF trabalhará para o alcance das metas propostas para o ano de 2023 e, conseqüentemente, em uma melhoria do atendimento ao cidadão.

A etapa de constituição do corpo docente e discente é um grande passo para efetivação de novos cursos na Universidade e de ampliação da oferta de uma educação pública superior de qualidade no DF e Ride. Diante do exposto, e entendendo a importância da Ouvidoria em todas essas etapas, pretende-se iniciar, em 2023, a elaboração de uma série histórica com os índices de satisfação de cada ano, de forma a acompanhar a evolução do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, bem como elaborar indicadores próprios para a Universidade principalmente no que tange a implementação da Política de Humanização.



4 ESTRATÉGIA DE AÇÃO

A estratégia define a direção das ações, tendo como propósito o alcance dos resultados previstos no Plano de Ação. Nesse sentido, a Ouvidoria UnDF tem se pautado nos seguintes pilares:



No que tange à *humanização*, foi desenvolvida, ao longo de 2022, a Política de Educação Humanista da Universidade que se encontra em fase iminente de concepção, tendo como objetivo geral favorecer o desenvolvimento de uma consciência crítica e cidadã, capaz de pensar os diversos, disseminando valores e atitudes práticas que assegurem a promoção do cuidado individual e coletivo no espaço universitário, de forma a promover a formação cognitiva, sócio-afetiva, inclusiva e humanista. A ação prioritária é promover a sua implementação ao longo do ano de 2023. Com relação à *acessibilidade*, serão desenvolvidas, ainda no primeiro semestre de 2023, as *Resoluções de Inclusão e de Direitos Humanos e Diversidade da UnDF*. Esses documentos estão sendo elaborados e pautados na Política de Humanização da instituição. Nesta etapa documental ocorrerá a construção coletiva, dialogando com todos os setores da instituição que irão inserir suas considerações. A Ouvidoria entende o *diálogo* como fundamento político da democracia, a garantia desse espaço demo-

crático proporciona a *cidadania*, que está intimamente ligada à garantia dos direitos humanos. Este movimento amplia *possibilidades* que podem contribuir diretamente com a diminuição das desigualdades e melhoria da qualidade de vida.

Assim, o alcance desses pilares ampliam as possibilidades de mudanças pessoais, sociais, culturais e coletivas, cumprindo a missão da Universidade prevista no seu Plano de Desenvolvimento Institucional-PDI: ser um espaço com gestão de excelência, de inovação, de inclusão e tecnologicamente avançado e orientado para a formação de cidadãos e profissionais capazes de atuar de forma crítica, democrática e ética, frente aos desafios locais, regionais, nacionais e globais, comprometidos com a transformação da sociedade e o desenvolvimento sustentável.

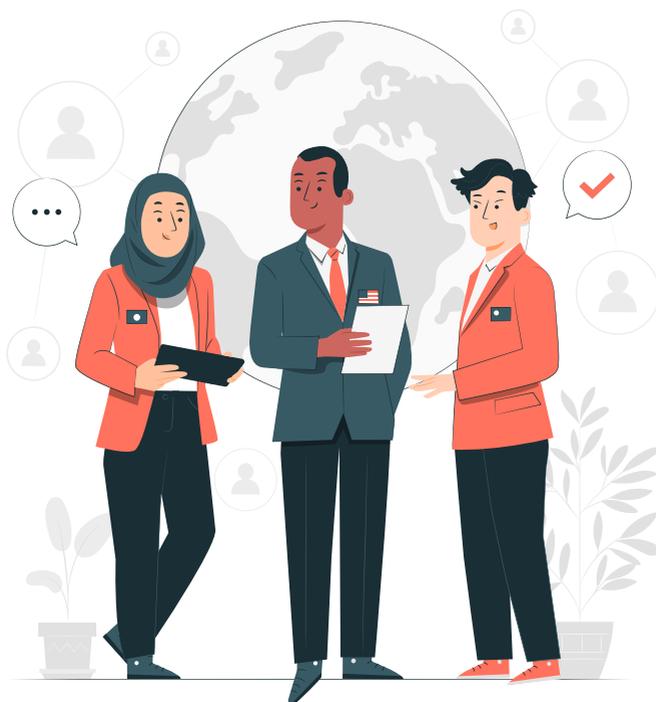
Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, será priorizado o conceito ESG, composto pelos eixos da preocupação ambiental, social e de governança, alocando os objetivos da Agenda 2030.



Dentre os objetivos da agenda 2030, um importante ponto é abordado na meta 10.21 ,definindo que, até o ano de 2030, os países deverão “empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente de idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, re-

1 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. 2018. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/10>

ligião, condição econômica ou outra”. A Política de Humanização da Universidade dialoga com esse olhar cuidadoso para com o outro e com a inclusão, dimensão necessária em função dos grupos que são frequentemente afetados por diferentes tipos de desigualdades. O conjunto dessas ações pressupõe desafios: em consequência disso a articulação com os demais setores da instituição e da sociedade é essencial para elaboração e implementação de ações afirmativas.



5 POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO

A Universidade atenta às necessidades humanas elaborou a Política de Humanização da instituição voltada para o acolhimento, a amorosidade e o afeto, este pensado em seu sentido etimológico de afetar, gerar o sentimento de empatia e de se sentir responsável e afetado pelo outro. O espaço universitário preconiza a formação em sua essência, expressa na ideia de constituir, compor, reunir, agrupar, criar, desenvolver, imaginar, ensinar, educar e gerar. Nesse processo de formar-se, constituir-se e humanizar-se, o próprio verbo se faz reflexivo, indicando que a ação parte do próprio sujeito. Assim, uma educação humanizada no ensino superior, em particular na UnDF, não é apenas um processo institucional e instrucional, mas um investimento formativo do humano, possibilitando a cada indivíduo, na busca de si e do outro, a capacidade de auto-conduzir o seu processo de transformação.

Neste contexto, a Ouvidoria da UnDF trabalha numa perspectiva de fala, escuta e humanização², entendendo que o diálogo se faz presente a partir do acolhimento, da amorosidade, do afeto, do respeito às diferenças e diversidades e também da ação, compreendendo o espaço da Ouvidoria como um ambiente de comunicação que reproduza as vozes da universidade. Dessa forma, a Ouvidoria é um espaço estratégico e democrático de comunicação interna e externa, que visa a fortalecer os mecanismos de cidadania a partir dos princípios da transparência, da equidade, da responsabilidade colaborativa, da acessibilidade e da humanização, atuando de forma coletiva com os demais setores da universidade para garantir uma educação justa e igualitária.

2 A grafia da palavra humanização se apresenta de forma diferenciada, neste espaço do texto, propositalmente; a intencionalidade em trazer a palavra “ação” em destaque é para reforçar o caráter de MOVIMENTO que se tem: o projeto elaborado é para ser desenvolvido de forma ativa, dinâmica, junto à comunidade acadêmica; dessa forma, ambas, ouvidoria e comunidade, em um ambiente acolhedor e fortalecedor de relações humanizadas, estarão envolvidas em atividades que corroborarão no respeito e na formação integral do sujeito, utilizando-se das novas tecnologias, dos dados abertos, das redes sociais, da acessibilidade voltando-se para a construção de um espaço estratégico e democrático que fortaleça os mecanismos de cidadania.

5.1. PROJETO VOZES NA OUVIDORIA

A partir da Política de Humanização foi desenvolvido o Projeto Vozes na Ouvidoria que trabalhará na perspectiva da arte de ouvir para aconselhar e humanizar. O conceito de atendimento humanizado considera o cidadão em sua totalidade, respeitando as necessidades pessoais e aspectos do coletivo onde está inserido. Dessa forma, a ouvidoria torna-se referência democrática, pois somente por meio da participação social, a democracia se faz presente. Importante ressaltar que toda escuta em si, é um ato político, desmembrando em luta, ação e transformação.

OBJETIVO GERAL

Favorecer o desenvolvimento de uma consciência crítica e cidadã, capaz de pensar em si e nos outros, disseminando valores e atitudes práticas que assegurem a promoção do cuidado individual e coletivo no espaço universitário, de forma a promover a formação cognitiva, sócio-afetiva, inclusiva e humanista por meio do diálogo e da escuta sensível.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar o potencial das narrativas nas construções individuais e coletivas, de forma a estimular o protagonismo dos discentes, docentes e servidores da UnDF.
- Conhecer o olhar dos discentes, docentes e servidores da UnDF sobre si, sobre o grupo, sobre a UnDF, sobre a educação, a partir de suas histórias de vida e do processo educacional vivenciado na UnDF.
- Utilizar as narrativas para elaboração de políticas públicas, projetos e ações com a comunidade acadêmica e externa.
- Desenvolver Metodologias Ativas a partir de situações problemas que surjam tecendo diálogos com os módulos em situações que se apliquem.

JUSTIFICATIVA

A humanização se faz a partir do encontro com outro e a Ouvidoria UnDF irá promover encontros mensais com a comunidade universitária e representantes da sociedade para discutir temáticas que envolvem acessibilidade, diversidade, saúde mental, respeito às diferenças, empatia, comunicação não-violenta e cultura de paz.

A partir das rodas de conversas ocorrerão as narrativas que segundo Souza(2019) constituem transmissão de informações, que podem contribuir para o reavivamento de memórias, sentimentos, dando voz e visibilidade a todos os diversos.

Ao narrar, esses sujeitos revisitam suas histórias, podendo continuá-las ou redefiní-las. A narrativa resgata um momento vivido e o transforma em uma nova experiência tanto para quem narra quanto para quem ouve. Neste momento ela ganha vida e significado para as pessoas que participam deste processo. O projeto *Vozes na Ouvidoria* tem o intuito trabalhar a humanização e fortalecer laços a partir do respeito e cuidado com o outro.

AÇÕES

- Elaboração de instrumento para mapeamento diagnóstico;
- Aplicação de instrumento para definir as principais demandas da comunidade acadêmica;
- Encontros mensais com a comunidade acadêmica e sociedade;
- Compilação das informações geradas nas narrativas;
- Análise das narrativas por meio de nuvem de palavras e quando necessário análise de similitude as coocorrências entre as palavras e as conexões estabelecidas entre elas por meio de *software* específico.

METAS

- Elaborar mapa de risco com relação a implementação da política, projetos e programas;
- Elaborar indicadores para subsidiar ações bem como construir uma série histórica;
- Após a primeira avaliação traçar metas semestrais.

RESPONSÁVEL

Equipe de Ouvidoria da UnDF

RECURSO

Não há previsão de recurso inicial ocorrendo atualizações conforme o surgimento de demandas.

RESULTADO ESPERADO

- Ampliar e fortalecer a relação entre comunidade acadêmica e sociedade com a Ouvidoria da UnDF;
- Fortalecer o atendimento humanizado na UnDF tendo o espaço da Ouvidoria como referência;
- Elaborar a médio e longo prazo documentos normativos que atendam as demandas que surgirão;
- Elaborar a médio e longo prazo indicadores de qualidade de vida no espaço educacional;
- Capacitar o espaço da Ouvidoria para atuar com às diversidades, às diferenças e às deficiências de forma humanizada e eficaz.

COMUNICAÇÃO RESULTADOS

Por meio dos canais oficiais de comunicação da Universidade.

6 CRONOGRAMA

<i>Ações</i>	<i>Data de Início</i>	<i>Data de término</i>
1. Política de Humanização da UnDF		
1.1. Realizar ajustes na Política	02/01/2023	06/04/2023
1.2. Apresentar para a Equipe UnDF	12/04/2023	12/04/2023
1.3. Apresentar e discutir com os estudantes da UnDF	24/04/2023	28/04/2023
1.4. Realizar as adequações propostas pela Equipe UnDF e estudantes.	02/05/2023	05/05/2023

<i>Ações</i>	<i>Data de Início</i>	<i>Data de término</i>
2. Projeto Vozes na Ouvidoria		
2.1. Elaboração do Projeto	03/02/2023	03/03/2023
2.2 Entrega do TAP	31/03/2023	31/03/2023
2.3. Implementação do Projeto	01/04/2023	31/12/2023

<i>Ações</i>	<i>Data de Início</i>	<i>Data de término</i>
3. Formação Continuada		
3.1. Realizar formações ofertadas pela Rede SIGO	02/01/2023	20/12/2023

<i>Ações</i>	<i>Data de Início</i>	<i>Data de término</i>
4. Elaboração e Atualização dos documentos da Ouvidoria UnDF		
4.1 Atualizar a Carta de Serviços	02/04/2023	30/05/2023
4.2 Elaborar Regimento Interno da Ouvidoria UnDF	02/05/2023	30/06/2023
4.3 Elaborar Relatórios conforme cronograma da Rede SIGO	01/01/2023	30/12/2023

<i>Ações</i>	<i>Data de Início</i>	<i>Data de término</i>
5. Resolução de Inclusão e Direitos Humanos e Diversidade		
5.1. Elaborar Resolução de acessibilidade e Inclusão da UnDF	20/02/2023	24/03/2023
5.2. Elaborar Resolução de Direitos Humanos e Diversidade da UnDF	27/03/2023	28/04/2023

<i>Ações</i>	<i>Data de Início</i>	<i>Data de término</i>
6. Atendimento ao Cidadão		
6.1. Acompanhamento das manifestações nos sistemas de ouvidoria	02/01/2023	30/12/2023

7 ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS

Os resultados das ações da Ouvidoria serão divulgados por meio de reuniões internas entre os setores da universidade e pelo site oficial da UnDF (<http://universidade.df.gov.br>).



**CONTATOS DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE DO DISTRITO
FEDERAL PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES – UnDF**

Telefone: (61) 3462-8866/8865

E-mail: ouvidoria@undf.edu.br

Endereço: Parque Tecnológico de Brasília, Lote 4, Edifício de
Governança, Bloco “B” 2º Andar. Brasília – DF (CEP 70635-815).



