



# PLANO DE AÇÃO

2025

Ouvidoria Seccional UnDF



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





# QUEM SOMOS

**GOVERNADOR**  
IBANEIS ROCHA

**REITORA PRO TEMPORE**  
SIMONE BENCK

**OUVIDORA UNDF**  
MARIANA RESENDE

**ASSESSORA ESPECIAL - OUV/UNDF**  
MILENA MENEZES

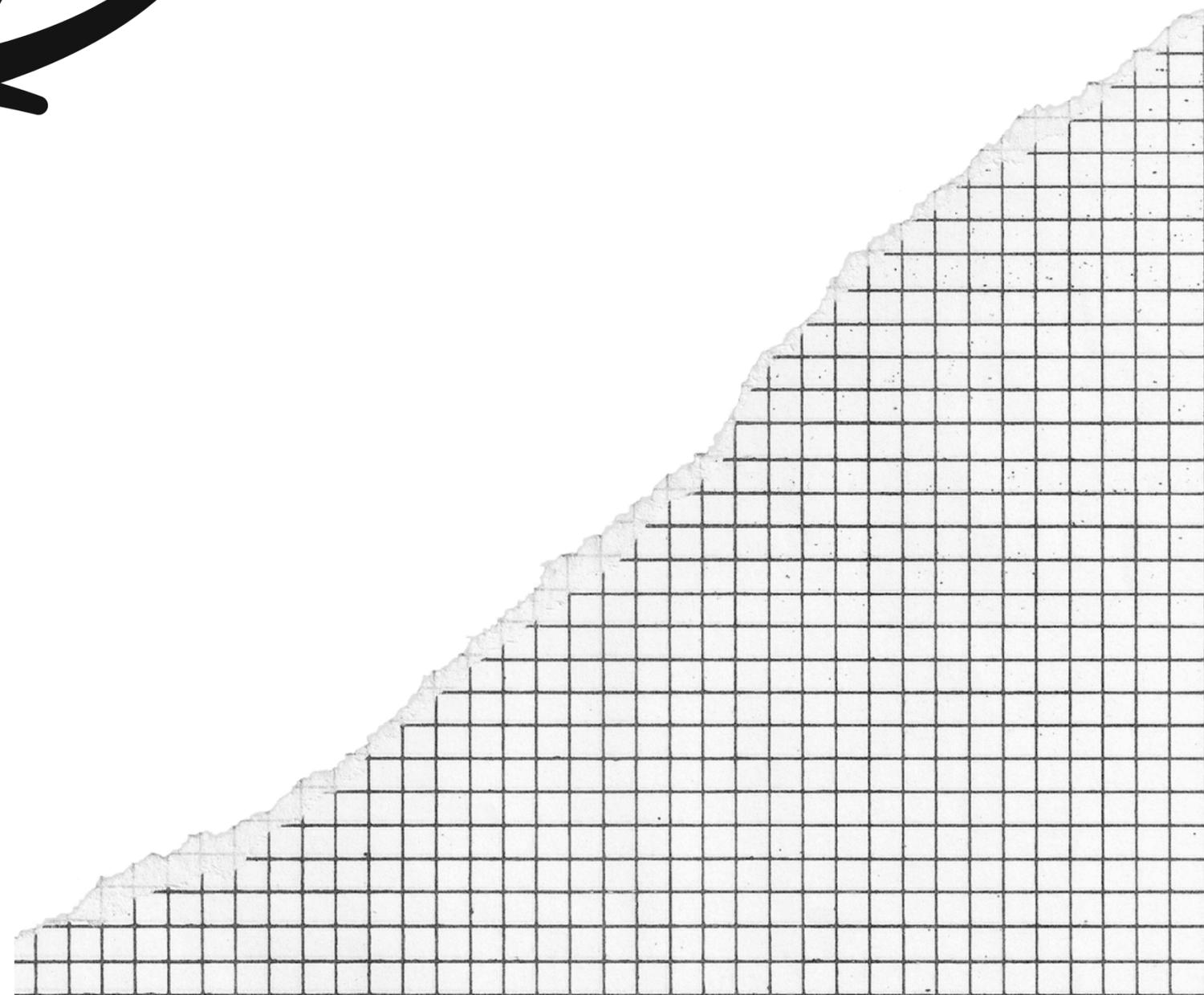


**CONTROLADOR-GERAL DO DF**  
DANIEL ALVES LIMA

**OUVIDORA-GERAL DO DF**  
DANIELA PACHECO

## O QUE CONTÉM AQUI?

- 1 **Nosso propósito**
- 2 **Nossos projetos e parceiros**
- 3 **Quando vamos iniciar**
- 4 **Nossas metas**





A Ouvidoria da UnDF existe para ouvir **você**. Nosso papel é aproximar a Universidade da sociedade, criando um espaço de **escuta, acolhimento e diálogo**. Fazemos parte de uma instituição pública que acredita na **educação gratuita e de qualidade**, presente em diferentes regiões do Distrito Federal e da RIDE. Trabalhamos para garantir que estudantes, pessoas servidoras e a comunidade em geral sejam ouvidas com **respeito**, e que suas contribuições ajudem a **melhorar os serviços** da Universidade. Nosso compromisso é ser **ponte** entre a UnDF e todas as pessoas, promovendo a **participação cidadã** e fortalecendo os **direitos** de quem utiliza nossos serviços.

## NOSSO PROPÓSITO



# PROJETOS

- Vozes da Ouvidoria
- Ouvidoria em movimento
- Tamo Juntas - o Canal Delas
- Café com a Ouvidoria
- Bate-papo com a Ouvidoria



# PROJETOS

## Conexão com as demandas apresentadas



Os projetos aqui propostos foram concebidos com base na Política de Humanização da UnDF, nos princípios da Ciência da Paz e da Pedagogia das Virtudes, reafirmando o compromisso da Ouvidoria com uma escuta sensível, mediadora e transformadora. Cada iniciativa visa promover uma cultura institucional mais empática, ética e participativa, fortalecendo os vínculos entre a universidade e sua comunidade.

Além disso, as ações estabelecem interlocução direta com os assuntos mais demandados na Ouvidoria em 2024, configurando-se como respostas concretas à participação da sociedade e posicionando a Ouvidoria como um instrumento estratégico de governança democrática e de aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

No que diz respeito às manifestações recebidas, os dados do primeiro semestre de 2025 e os assuntos mais demandados em 2024 evidenciam a necessidade de qualificar os espaços de diálogo, escuta e construção conjunta de convivência no ambiente acadêmico. Mais do que indicar possíveis conflitos, esses relatos apontam para a urgência de se promover uma cultura institucional alicerçada no respeito, na empatia e na corresponsabilidade nas relações pedagógicas e administrativas.

As iniciativas da Ouvidoria têm como propósito justamente fortalecer os vínculos institucionais, ampliar a compreensão sobre os papéis e responsabilidades de cada ator no processo educativo e prevenir situações de desgaste e ruído na comunicação. Ao oferecer canais acessíveis e acolhedores, como o Vozes da Ouvidoria, o Bate-papo com a Ouvidoria e o Ouvidoria em Movimento, buscamos transformar tensões em oportunidades de crescimento institucional, escuta qualificada e melhoria contínua das práticas acadêmicas.

# PROJETOS

## Interloração com os ODS



Os projetos desenvolvidos pela Ouvidoria da UnDF dialogam diretamente com os seguintes Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030:



- ODS 4 – Educação de Qualidade

Promoção de ambientes educativos mais inclusivos, dialógicos e baseados na escuta ativa.



- ODS 5 – Igualdade de Gênero

Criação de espaços seguros de fala e acolhimento para mulheres, com foco na equidade e no enfrentamento das desigualdades.



- ODS 10 – Redução das Desigualdades

Ações voltadas à ampliação do acesso a direitos, como o controle social, e fortalecimento da participação de todos e todas.



- ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Fortalecimento da governança democrática, mediação de conflitos e valorização da transparência institucional.



- ODS 17 – Parcerias e Meios de Implementação

Estímulo à atuação colaborativa com a comunidade docente e discente, além do fortalecimento de parcerias com a Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) e outros parceiros, como a União Planetária, promovendo ações integradas em prol da escuta cidadã e da cultura de paz.



## Vozes na Ouvidoria

### Formação, escuta e humanização na UnDF

O Vozes na Ouvidoria é um projeto formativo da Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal (UnDF), previsto na Política de Humanização da instituição. Criado com o objetivo de promover o debate qualificado sobre temas sensíveis e estruturantes da convivência universitária, o projeto busca fortalecer uma cultura de escuta, acolhimento e respeito dentro da Universidade.

O projeto será desenvolvido por meio de encontros mensais, com relatórios semestrais das atividades realizadas.

### Objetivos do Projeto

- Promover ações de formação cidadã e institucional;
- Ampliar a compreensão sobre o papel e o funcionamento da Ouvidoria;
- Estimular o diálogo sobre temas relacionados aos direitos humanos e à vida universitária;
- Contribuir para a prevenção de riscos e a gestão de conflitos no ambiente acadêmico.





# Vozes na Ouvidoria

## PROJETOS

### Temáticas Abordadas

Os encontros/palestras abordarão, entre outros temas:

- O que é a Ouvidoria e seu papel nas instituições públicas;
- A atuação da Ouvidoria na prevenção e combate ao assédio contra mulheres;
- Gestão de riscos;
- A Ouvidoria na produção de conhecimento e no fortalecimento do espaço público
- Ouvidoria como ferramenta de melhoria de serviços: controle e participação social

### Expansão Digital

Como parte das ações de fortalecimento da Política de Humanização, em parceria com a Agecom, iniciar o desenvolvimento uma página temática no site da UnDF sobre a Política de Humanização, que reunirá:

- Informações sobre o projeto Vozes na Ouvidoria;
- Publicações, relatórios e conteúdos formativos

### Relatórios e Monitoramento

Conforme previsto na Política de Humanização, o projeto prevê:

- Encontros mensais, abertos à comunidade acadêmica e convidados externos;
- Relatórios semestrais, com análise das discussões, encaminhamentos e propostas de melhoria institucional.



## Ouvidoria em movimento

### Aproximação, escuta ativa e presença nos territórios da UnDF

A Ouvidoria em Movimento é um projeto estruturante e contínuo, criado com o objetivo de fortalecer a presença da Ouvidoria nos diversos campi da Universidade e facilitar o acesso da comunidade acadêmica e da sociedade aos canais de escuta e manifestação. Mais do que uma ação pontual, trata-se de um projeto guarda-chuva, que reunirá diferentes estratégias para aproximar a Ouvidoria das pessoas e reforçar seu papel como espaço de participação cidadã e mobilização institucional.

### Objetivos do Projeto

- Aproximar a Ouvidoria da comunidade universitária e da sociedade;
- Levar os canais de escuta para onde as pessoas estão;
- Fortalecer o papel da Ouvidoria como mobilizadora social;
- Estimular o exercício do direito à participação e à escuta qualificada;
- Tornar o atendimento mais acessível e presente no cotidiano da Universidade



## Ouvidoria em movimento

### Primeira Ação: Totens da Ouvidoria

- Ação piloto prevista para agosto de 2025, no Campus Norte da UnDF;
- Instalação de tótems de autoatendimento da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), por meio de empréstimo temporário;
- Os equipamentos permitem o registro direto e acessível de manifestações pela comunidade;
- A médio prazo, proposta de aquisição de tótems próprios pela UnDF, com expansão para outros campi, conforme estrutura e disponibilidade.

### Diretrizes de Atuação

O projeto é guiado por princípios como:

- Mobilidade da escuta institucional;
- Democratização do acesso aos serviços da Ouvidoria;
- Promoção de uma universidade pública, inclusiva e conectada com os territórios;
- Fortalecimento da cultura de participação e de escuta qualificada na gestão pública.



# PROJETOS

O projeto Tamo Juntas – o Canal Delas é uma iniciativa da Universidade do Distrito Federal (UnDF) que nasce para enfrentar a violência de gênero no ambiente universitário, promovendo escuta, acolhimento e segurança para as mulheres estudantes. Baseado na Lei nº 7.725/2025, o projeto tem como objetivo garantir que todas as estudantes, especialmente aquelas entre 17 e 25 anos, tenham acesso a um canal institucional, sigiloso e acessível para denúncias de assédio, discriminação ou violência.

Mais do que uma simples ação, a proposta é que o Tamo Juntas seja um ecossistema integrado de proteção às mulheres na universidade, que alia atendimento psicossocial, ações educativas, formação de servidores e produção de dados relevantes sobre a violência de gênero no ambiente acadêmico. Por meio de ações coordenadas, o projeto visa fortalecer o apoio às vítimas e incentivar uma cultura de respeito e igualdade no campus.

Entre as propostas de ações, há o **DM Seguro**, um canal confidencial para denúncias; a campanha **#VamoRespeitar**, que traz comunicação e conscientização; a formação de servidores e docentes em escuta ativa por meio do **Vozes na Ouvidoria** e o acompanhamento psicossocial oferecido pela **Rede Amparo**.

Além disso, o projeto inclui garantias contra retaliação às vítimas, ações educativas sobre consentimento, coleta e análise de dados sobre os casos, e rodas de escuta abertas para estudantes e coletivos.



**Tamo Juntas -  
o Canal Delas!**

## Diretrizes de Atuação

O projeto orienta-se pelos princípios de:

- Escuta ativa e acolhimento qualificado;
- Sigilo, segurança e respeito às vítimas;
- Comunicação clara, acessível e inclusiva;
- Articulação entre setores institucionais, docentes e discentes;
- Promoção da cultura de prevenção e combate à violência de gênero.

## Objetivos do Projeto

- Criar um canal institucional, sigiloso e acessível para denúncias de assédio, discriminação ou violência de gênero;
- Desenvolver campanhas educativas e de conscientização com linguagem jovem e afetiva;
- Oferecer apoio psicossocial às vítimas;
- Capacitar servidores e docentes para escuta ativa e acolhimento, por meio do Vozes na Ouvidoria;
- Implementar fluxos institucionais seguros e humanizados;
- Produzir dados e indicadores para subsidiar políticas públicas;
- Garantir proteção contra retaliações às denunciantes.



## Construção do projeto

- A partir dessas primeiras ideias apresentadas aqui, o projeto final será construído, durante o segundo semestre de 2025, com a participação de docentes e da estrutura institucional correlata ao tema, como Assistência Estudantil.



## Café com a Ouvidoria

### **Conexão, troca de experiências e fortalecimento da rede SIGO-DF**

O Café com Ouvidoria é uma ação simples, mas estratégica, que tem como objetivo promover a aproximação entre ouvidorias da Rede SIGO-DF, por meio de encontros presenciais ou virtuais com foco na troca de experiências, integração de práticas e fortalecimento do trabalho conjunto.

A proposta é que cada unidade de ouvidoria organize uma visita institucional ou convide outra ouvidoria da rede para uma conversa informal, porém produtiva. O ambiente descontraído favorece o diálogo e a construção coletiva de soluções para desafios comuns, além de fomentar ideias para novos projetos e colaborações entre os órgãos.

## Bate-papo com a Ouvidoria



### **Apresentação institucional e valorização da escuta pública**

O Bate-Papo com a Ouvidoria é uma ação voltada à divulgação interna ou externa do papel da ouvidoria dentro das instituições públicas.

Pode ocorrer de duas formas:

- (1) com a ouvidoria convidando servidores de outras áreas do órgão para conhecer melhor seu trabalho, ou
- (2) com a própria ouvidoria sendo convidada a apresentar suas ações em eventos, reuniões ou formações internas.

A proposta é reforçar o papel estratégico da ouvidoria no atendimento ao cidadão e na promoção da melhoria dos serviços públicos, aproximando-a dos demais setores e fomentando a cultura da escuta ativa e qualificada.

<b>Projeto</b>	<b>Início</b>	<b>Observação</b>
Vozes na Ouvidoria	Out/25	Realização de 2 encontros/palestras em Out e Nov
Ouvidoria em Movimento	Ago/2025	Empréstimo do Totem pela OGDF em agosto para o Campus Norte. Previsão de ficar ao menos 1 semana nos outros campi (verificar estrutura e transporte, além de disponibilidade do equipamento)
Tamo Juntas - o canal delas!	Nov/25	Projeto final finalizado e aprovado, de forma que, ainda em 2025, ao menos uma ação prevista seja executada.

# QUANDO?

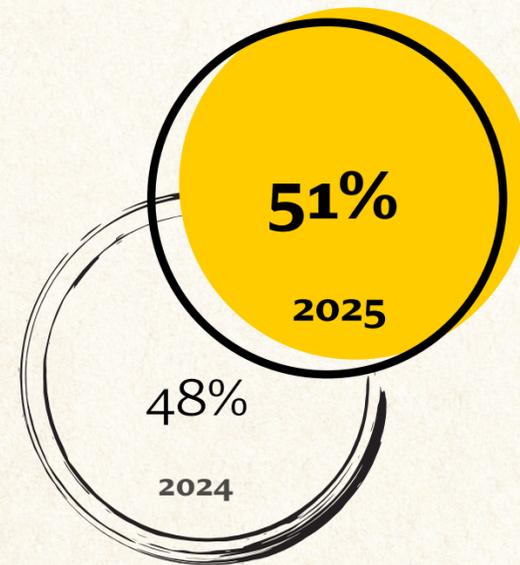


# QUANDO?

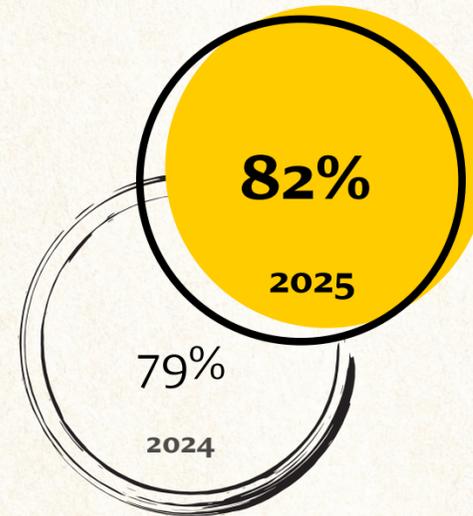
Projeto	Início	Observação
Café com a Ouvidoria	Ago e Set	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proposto pela OGDF</li><li>• Realização de 2 encontros</li></ul>
Bate-papo com a Ouvidoria	Ago/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proposto pela OGDF</li><li>• Presença durante a semana de acolhida aos estudantes, apresentando a Ouvidoria</li></ul>



## Índice de Resolutividade



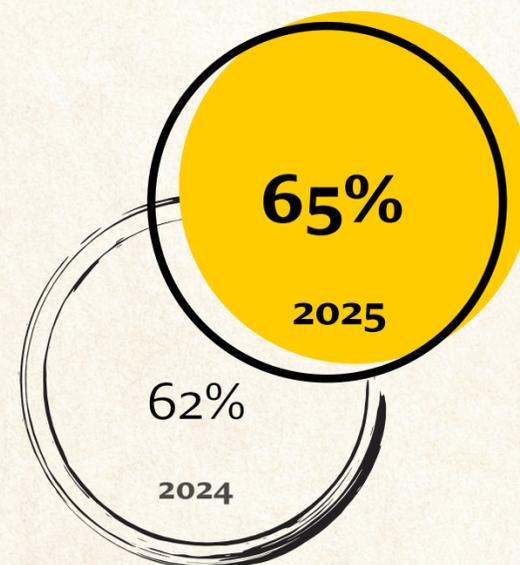
## Índice de Satisfação com a Ouvidoria



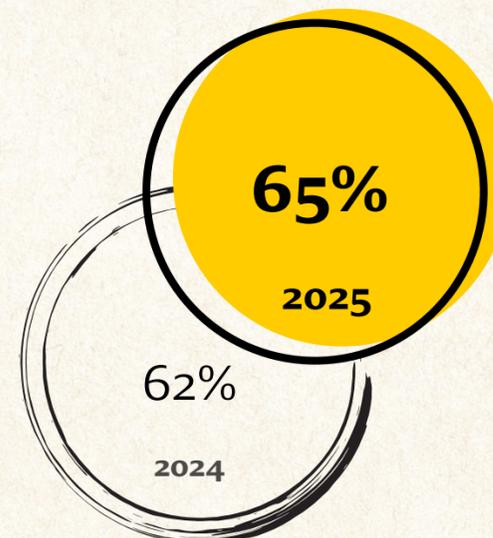
# NOSSAS METAS

\*dados apurados via Painel da Ouvidoria

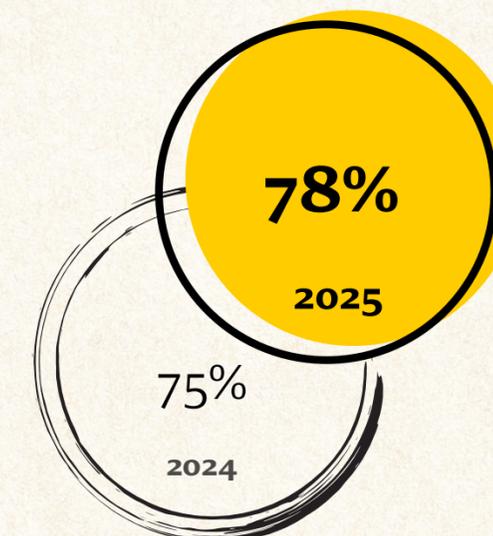
## Índice de satisfação com o atendimento



## Índice de Recomendação



## Satisfação com a resposta



Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal  
Professor Jorge Amaury Maia Nunes – UnDF

(61) 98199-0696

[ouvidoria@undf.edu.br](mailto:ouvidoria@undf.edu.br)

Parque Tecnológico de Brasília (Biotic), Lote 4, Bloco "B" - 2º Andar  
Brasília - DF



# OBRIGADA

