

RELATÓRIO OUVIDORIA

2º TRI - 2025

SECCIONAL

UnDF



QUEM SOMOS



GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR - GERAL DO DF

Daniel Alves Lima

REITORA PRO TEMPORE

Simone Benck

OUVIDORA -GERAL DO DF

Daniela Pacheco

OUVIDORA UNDF

Mariana Resende

EQUIPE OUV/UNDF

Milena Menezes



NOSSOS NÚMEROS

2º TRIMESTRE/2025

33

MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS



28 pela Internet - 84,8%



4 pela Central 162 - 12,1%



1 de forma presencial - 3%



16,6 dias é o tempo médio de resposta

ANÁLISE GERAL

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 33 registros no sistema Participa-DF, o que representa um aumento de 32% em relação ao mesmo período de 2024, que teve 25 registros.

A internet permaneceu como principal canal de entrada, concentrando cerca de 90% dos atendimentos nos dois anos. Em 2024, não houve registro de atendimento presencial; já em 2025, foi contabilizado 1.

A central 162 manteve participação semelhante, com pouco mais de 12% dos registros em ambos os períodos.

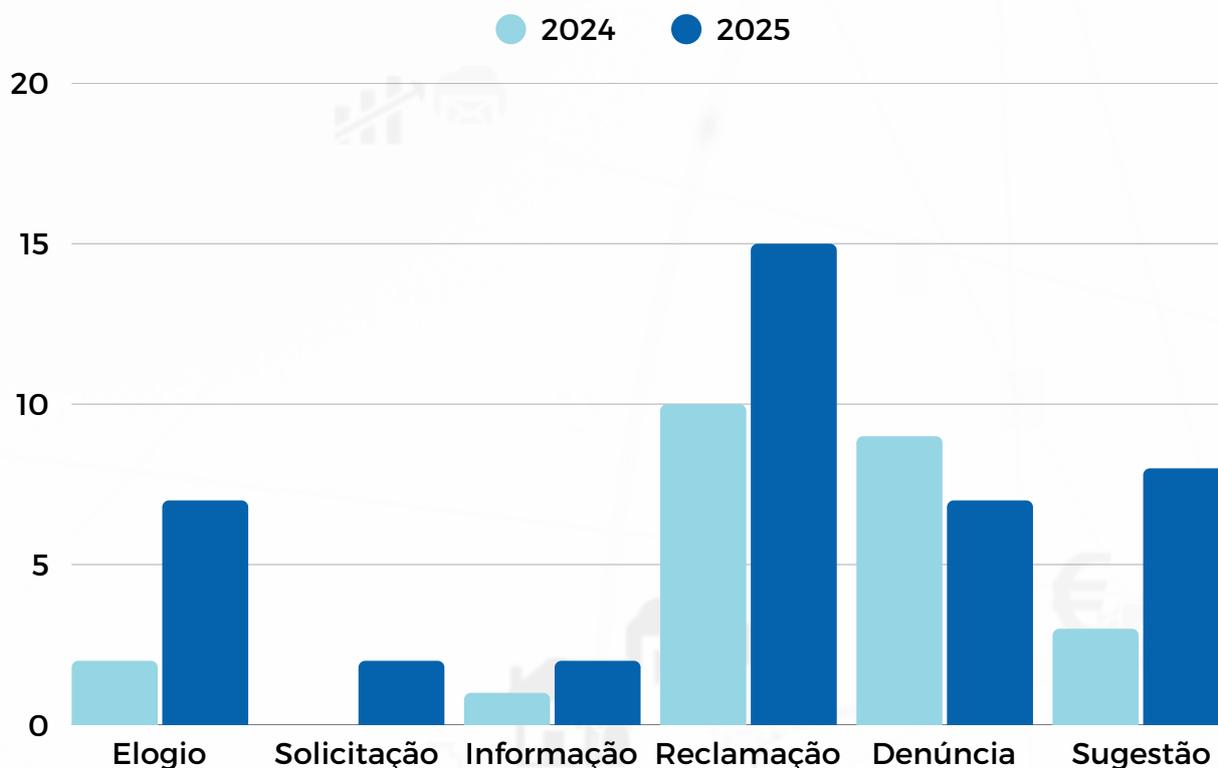
O tempo médio de resposta, ainda que dentro o prazo, é quase 2x maior que o médio de todo o GDF.

Houve mudanças também nos temas mais demandados. Em 2024, o assunto “professor” liderava as manifestações, mas em 2025 ele não apareceu entre os 10 mais recorrentes.

Neste ano, os registros passaram a refletir mais a vivência estudantil na universidade, com destaque para temas como bolsa universitária, sugestão de obras, editais de pesquisa e processos seletivos. Já em 2024, prevaleciam assuntos de natureza mais burocrática, como dados desatualizados, condutas e trâmites administrativos.

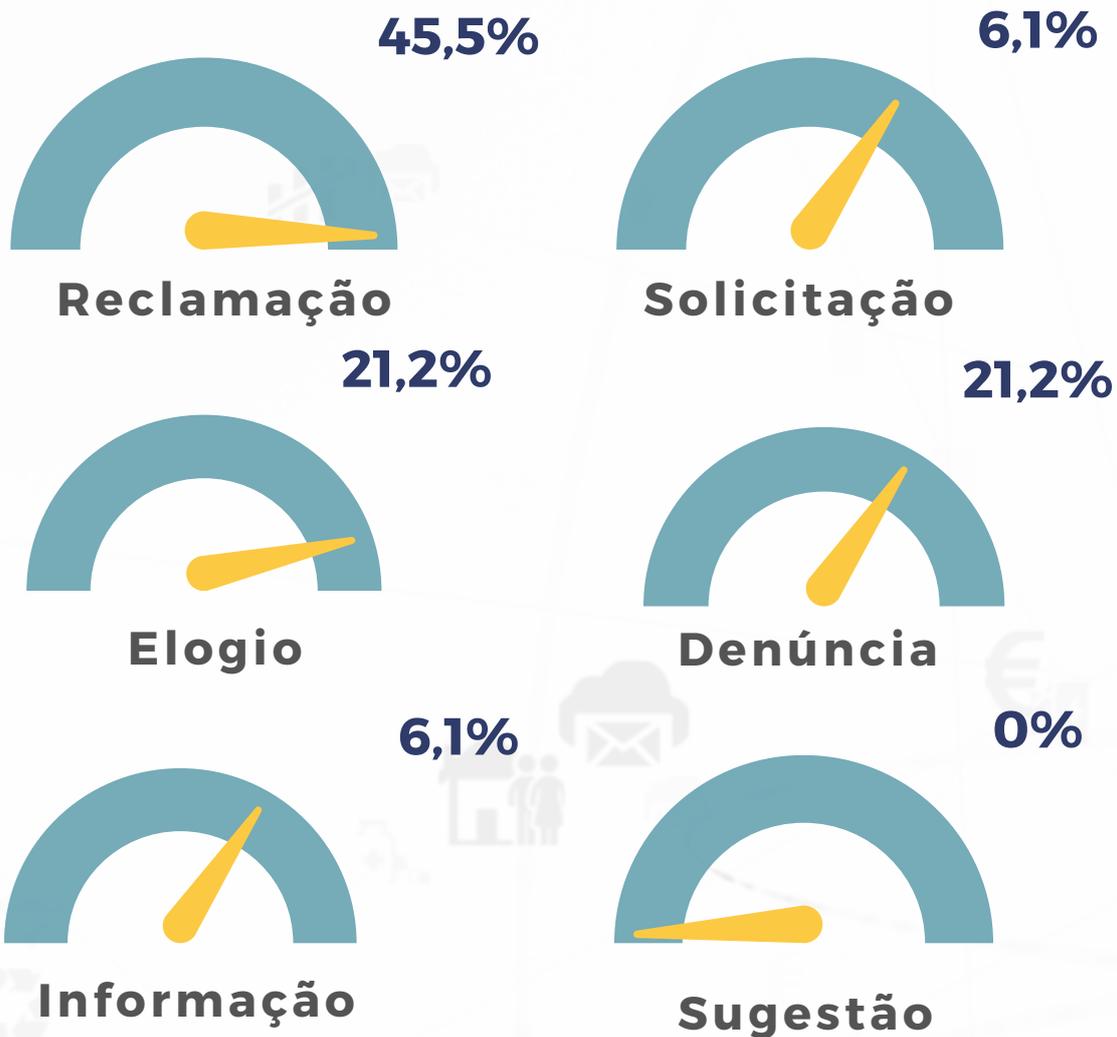
Em relação à pesquisa de satisfação, houve queda no número de participantes: foram 7 respostas em 2024, contra apenas 1 em 2025 – uma redução de aproximadamente 85,7%.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



- **Aumento de elogios:** Houve um crescimento de 250%, passando de 2 para 7 manifestações. Isso pode indicar maior reconhecimento por parte da comunidade quanto ao trabalho realizado.
- **Crescimento em sugestões:** A alta de 166,7% nas sugestões (de 3 para 8) sugere maior engajamento propositivo dos usuários, refletindo possível abertura para participação e diálogo.
- **Reclamações continuam em alta:** Subiram de 10 para 15 (+50%), mantendo-se como o tipo de manifestação mais frequente em 2025. Isso pode apontar a necessidade de aprimorar fluxos ou serviços.
- **Denúncias diminuíram:** A queda de 9 para 7 (-22,2%) pode indicar uma leve redução na percepção de irregularidades, ou mudança de foco nos registros.
- **Solicitações e pedidos de informação** começaram a aparecer em 2025, o que pode indicar maior compreensão do papel da Ouvidoria como canal de apoio e esclarecimento.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



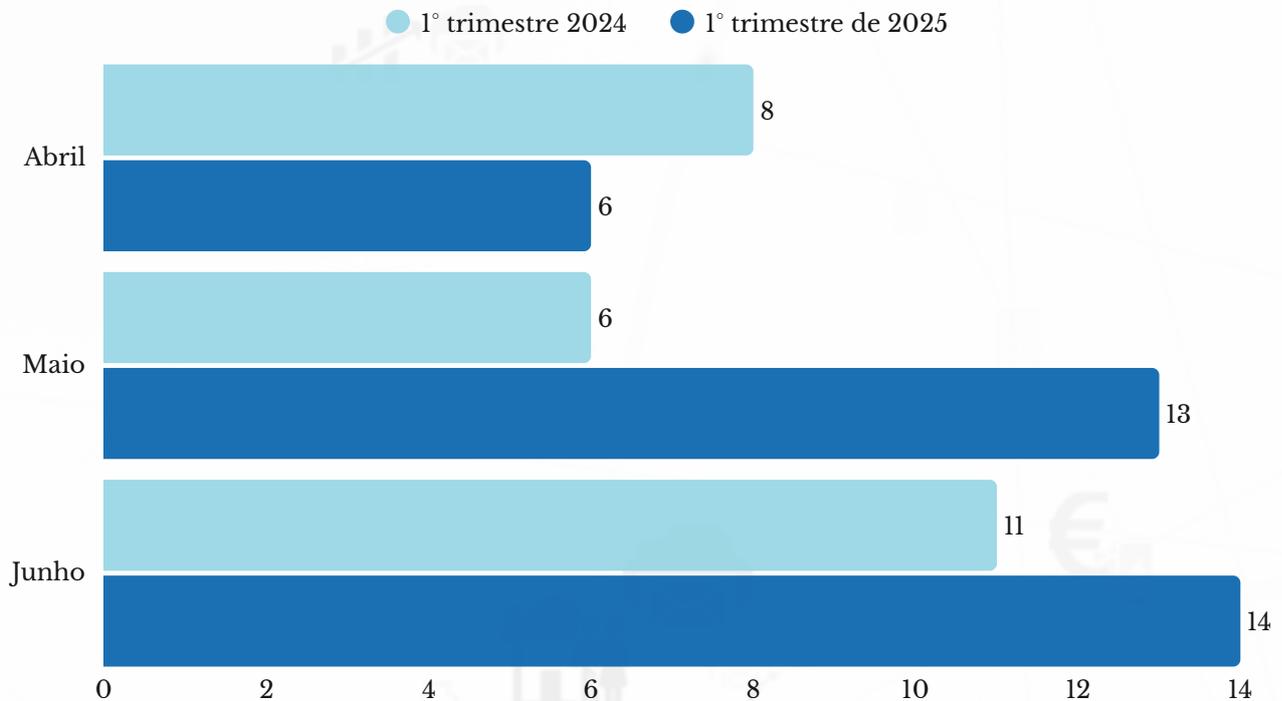
Buscando entender a caracterização de cada tipo de dado, em uma análise desagregada por assuntos dentro dos tipos de manifestação, observa-se que a maioria das manifestações no trimestre foi de reclamações, com foco nos temas “Servidor Público” e “Unidade Educacional Pública”. Tanto as denúncias quanto os elogios concentraram-se exclusivamente no tema “Servidor Público”, evidenciando uma percepção polarizada – positiva e negativa – sobre o mesmo grupo.

Esse contraste aponta para uma possível dicotomia na vivência institucional, possivelmente relacionada a condutas individuais, diferenças entre unidades ou à ausência de diretrizes padronizadas.

Apesar disso, o baixo volume de registros ainda limita conclusões mais sólidas. Uma análise anual poderá oferecer um panorama mais consistente, permitindo compreender melhor esse cenário e seus reflexos na cultura organizacional.

COMPARATIVO MENSAL

2º TRI 2024 X 2025



Ao observar a distribuição mensal dos registros no segundo trimestre de 2025, nota-se variação significativa entre os meses:

- Abril apresentou 8 manifestações no ano anterior e 6 em 2025, indicando uma leve redução;
- Maio teve crescimento expressivo, de 6 para 13 manifestações;
- Junho também registrou aumento, passando de 11 para 14.

Embora haja indícios de crescimento nas manifestações em dois dos três meses analisados, o baixo volume de dados compromete a identificação de padrões consistentes. Essas oscilações podem estar mais relacionadas a fatores pontuais do período do que a tendências consolidadas.

Uma análise mais robusta dependerá do acúmulo de dados ao longo do ano.

ASSUNTOS + DEMANDADOS

**Servidor
Público**

1º Assunto

**Unidade
Educativa
Pública**

2º Assunto

**Concurso
Público**

3º Assunto

**Processo
Seletivo e
Estágio**

4º Assunto

**Atendimento
na Rede de
Ouvidorias**

5º Assunto

No comparativo entre os trimestres de 2024 e 2025, é possível notar alterações relevantes na natureza dos temas trazidos à Ouvidoria. No ano anterior, o tema “professor” foi o mais citado, mas em 2025 sequer apareceu entre os dez assuntos mais recorrentes.

Embora assuntos como “bolsa universitária”, “sugestão de obras”, “editais de pesquisa” e “processos seletivos” não estejam entre os cinco mais frequentes, aparecem logo em seguida e ajudam a compor um panorama mais próximo das experiências vividas pelos estudantes no cotidiano da universidade.

Enquanto em 2024 predominavam manifestações relacionadas a questões administrativas, como dados desatualizados e trâmites de processos, em 2025 os registros sugerem maior envolvimento com aspectos acadêmicos e estruturais da vivência estudantil.

É importante destacar, no entanto, que o volume ainda reduzido de manifestações limita a extração de conclusões mais sólidas, tornando necessário o acompanhamento ao longo dos próximos períodos para que se possa identificar padrões mais consistentes.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



Satisfação com a ouvidoria



Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade



A análise dos indicadores revela uma baixa taxa de avaliação dos atendimentos, o que compromete o monitoramento da qualidade do serviço prestado. Esse será um dos principais desafios da Ouvidoria no segundo semestre de 2025, especialmente diante da meta prevista no Plano de Ação, que estabelece um aumento de apenas 3 pontos percentuais – mas que exige um esforço significativo.

Será necessário implementar uma abordagem ativa e personalizada, com ações diretas como o contato telefônico com os usuários, fortalecendo o vínculo com a comunidade e estimulando a participação nas pesquisas de satisfação.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

18

Total de pedidos

16,6d

Tempo médio de resposta

97

% resposta no prazo

17

Acolhidos

1

Não Acolhido

No segundo trimestre, a nossa Ouvidoria recebeu 18 pedidos de acesso à informação. Desses, apenas 1 não foi acolhido, por se tratar de solicitação que não se enquadra como pedido de acesso à informação, como, por exemplo, dados pessoais ou documentos preparatórios.

Respondemos efetivamente 17 pedidos, com 97% das respostas dentro do prazo legal e tempo médio de 16,6 dias corridos. Os dados reforçam o compromisso da Ouvidoria com a transparência e demonstram que a população está cada vez mais consciente sobre seu direito de obter informações públicas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 2º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria Seccional da UnDF, destacando os temas mais demandados, atendimentos realizados, indicadores de satisfação e metas previstas no plano de ação.

Principais resultados mostram

- Baixo número de manifestações, indicando ainda um desconhecimento sobre o papel e os canais da Ouvidoria.
- Metas parcialmente atingidas, com necessidade de ampliar a participação nas avaliações, atualmente muito reduzida.
- Mudança no perfil das demandas, com foco maior em temas acadêmicos e estruturais, além das tradicionais reclamações.

Áreas para melhoria

- Ampliar a participação nas pesquisas de satisfação.
- Implementar contato ativo com usuários para estimular avaliações.
- Ampliar formações voltadas à Ouvidoria
- Capacitar a equipe para aprimorar atendimento.

Impacto e benefícios

- Reconhecimento crescente da Ouvidoria como instrumento estratégico para aprimorar processos e serviços.
- Potencial para transformar manifestações em melhorias concretas e diálogo construtivo.

Recomendações

- Buscar recursos para ampliar a coleta de avaliações.
- Buscar recursos para ampliar a divulgação e fortalecer a participação dos usuários.
- Divulgar a Ouvidoria como melhoria de serviços
- Otimizar o fluxo de resposta junto às áreas, inclusive de forma interna

Conclusão

O relatório evidencia a necessidade de fortalecer a Ouvidoria por meio de maior divulgação e participação, destacando seu papel essencial para a melhoria contínua dos serviços e a construção de uma cultura de diálogo institucional..

Fontes: Painel de Ouvidoria do DF e SIC – Sistema de Informação ao Cidadão