

PLANO DE AÇÃO 2022

Sistema de Gestão de Ouvidoria

Universidade do Distrito Federal
Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF



Fala • Escuta
HumanizAÇÃO



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

PROJETO GRÁFICO

FRANK ALVES

IMAGENS

FREEPIK

**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

PLANO DE AÇÃO 2022

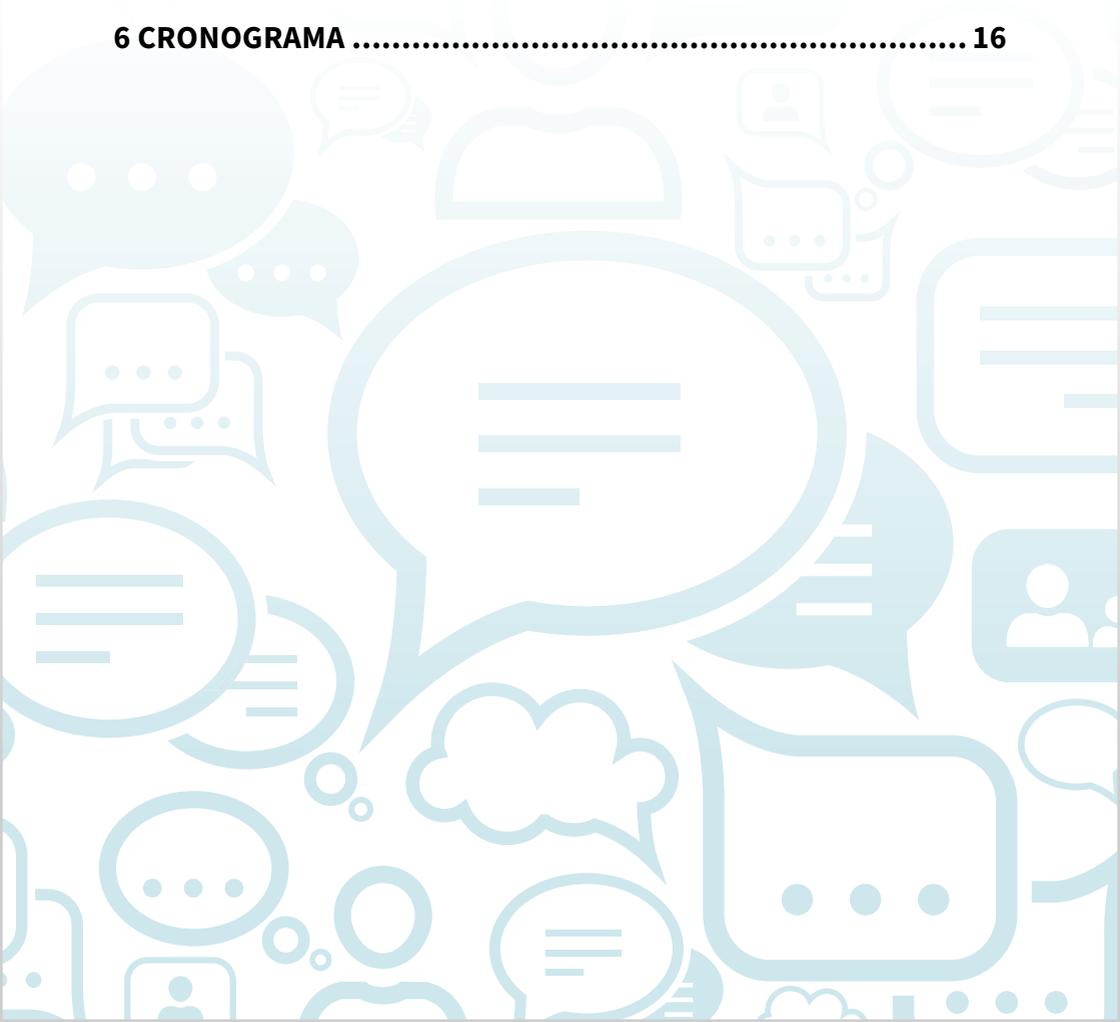
Sistema de Gestão de Ouvidoria

Universidade do Distrito Federal
Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF

Brasília, DF
Junho / 2022

Sumário

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| 1 APRESENTAÇÃO | 5 |
| 2 DIAGNÓSTICO | 7 |
| 3 ESTRATÉGIA DE AÇÃO | 10 |
| 5 PROJETO..... | 14 |
| 6 CRONOGRAMA | 16 |



APRESENTAÇÃO

Em atendimento às competências regimentais da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e à Lei nº 4.896/2012, apresentamos o Plano de Ação do Sistema de Gestão de Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF, referente ao exercício de 2022.

A Ouvidoria da UnDF constitui um espaço estratégico e democrático de comunicação interna e externa que visa 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 de Desenvolvimento Sustentável e com demais normativos internos da instituição e da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

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.

Considerando as premissas de atuação da Ouvidoria, este Plano de Ação visa a contribuir para a implementação de práticas proativas, a partir dos dados e indicadores de satisfação,

com o propósito de configurar a unidade como um espaço humanizado e acessível organizado em prol da luta por direitos sociais. Trata-se de um documento vivo e dinâmico, podendo ser alterado a qualquer tempo.

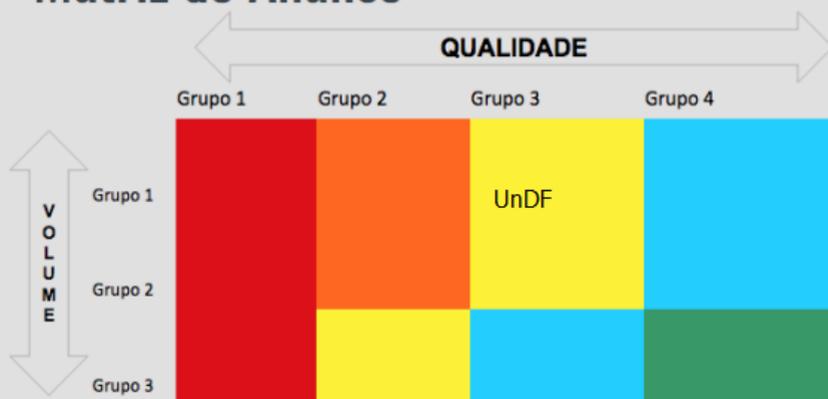


2 DIAGNÓSTICO

O diagnóstico tem um papel importante, pois possibilita à Ouvidoria uma visão de seu estado atual e geral. Essa informação, além de embasar o planejamento, também contribui para 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. Nesse sentido, os dados que constituem os indicadores não representam a população, apenas uma amostra do público atendido. Diante disso, ressalta-se a importância de uma abordagem que incentive as avaliações dos usuários para uma leitura cada vez mais fidedigna da satisfação do serviço prestado à sociedade.

Ao avaliar a matriz de análise, a Ouvidoria da UnDF encontra-se no grupo amarelo, abaixo das metas estabelecidas pela Rede do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF. Entende-se que, como a Universidade Distrital foi criada em julho de 2021 e encontra-se em processo de implantação, essa ação se estende à Ouvidoria e sinaliza que o fato do serviço estar no Grupo 3, ainda em fase de criação, é motivacional para trabalhar em prol das metas do SIGO/DF e de um serviço de excelência para a sociedade.

Matriz de Análise



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

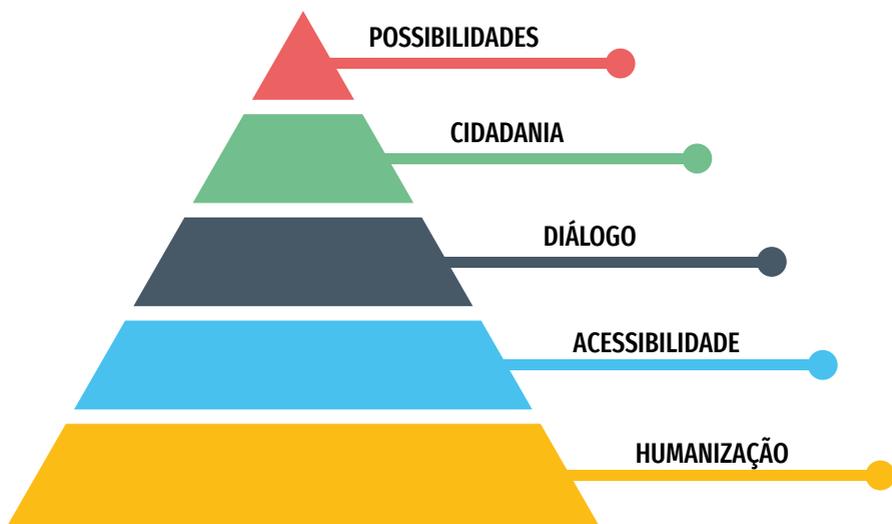
DIMENSÃO VOLUME: De acordo com o resultado apontado no sistema SIGO/DF, painel de Ouvidoria, a seccional da UnDF faz parte do Grupo 1, compondo o grupo de órgãos que recebem menos de vinte manifestações por mês, com um registro de quatro manifestações ainda na etapa de implantação da Universidade. A Ouvidoria da UnDF trabalha com o intuito de ampliar as ações de divulgação desse canal de comunicação. No mês de maio a Ouvidoria esteve presente no evento ECO INOVA BRASÍLIA 2022 , que trouxe em seu cerne o fomento à inovação, criatividade e empreendedorismo, tecnologia e sustentabilidade, com previsão de receber um público de aproximadamente dez mil pessoas. Esse contato possibilitou ao público um canal de comunicação entre a universidade e a sociedade, passível de continuidade por meio da Ouvidoria.

DIMENSÃO QUALIDADE: Quanto aos critérios de recomendação, satisfação e resolutividade, os indicadores da UnDF estão baseados no relatório do primeiro trimestre, tendo em vista se tratar de uma Ouvidoria que surge paralelamente à implantação da Universidade. Desse modo, ao realizar um comparativo com as metas apresentadas pela Rede SIGO/DF, os critérios ora estão acima da meta proposta, ora se encontram bem próximos dos parâmetros, conduzindo a UnDF a ser classificada no Grupo 3.



3 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 da UnDF se pautará nos seguintes pilares:



Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, será priorizado atendimentos que preconizem o uso de espaços humanizados, acessíveis e dialógicos que fortaleçam o exercício da cidadania, a organização institucional e a ampliação das possibilidades de atendimento diferenciado para a sociedade.

A atuação da Ouvidoria pautada nesses princípios corrobora a transversalidade esperada para o desenvolvimento de ações integradas, conforme pressupõem os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS, da Agenda 2030. Como o

conjunto dessas ações é inerentemente desafiador, o planejamento por metas, sobretudo nesse primeiro ano, é essencial.

Objetivos da Agenda 2030 da ONU



Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria entende-se que as ações propostas são macros devendo ser priorizado o que será desenvolvido nesse ano de 2022 a partir das metas para os indicadores de performance.

4

METAS PARA INDICADORES DE PERFORMANCE

Partindo dos índices alcançados no relatório trimestral, documento produzido a cada três meses, que consiste em base de referência para, concomitante às metas da Rede SIGO/DF, a Ouvidoria da UnDF estipula para esse primeiro ano o alcance das metas previstas pela Ouvidoria Geral do DF. Esta premissa permitirá à Ouvidoria da UnDF o uso de parâmetros definidos pelo órgão gestor, para que, ao longo dos próximos anos, seja possível definir metas a partir do histórico que será construído no diálogo da Ouvidoria da UnDF com a comunidade acadêmica e externa.

Metas estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



Meta resolutividade- Meta Rede SIGO - 48%

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



Meta recomendação - Meta Rede SIGO - 73%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Meta satisfação serviço ouvidoria- Meta Rede SIGO-64%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



Meta satisfação com o atendimento- Meta Rede SIGO - 69%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



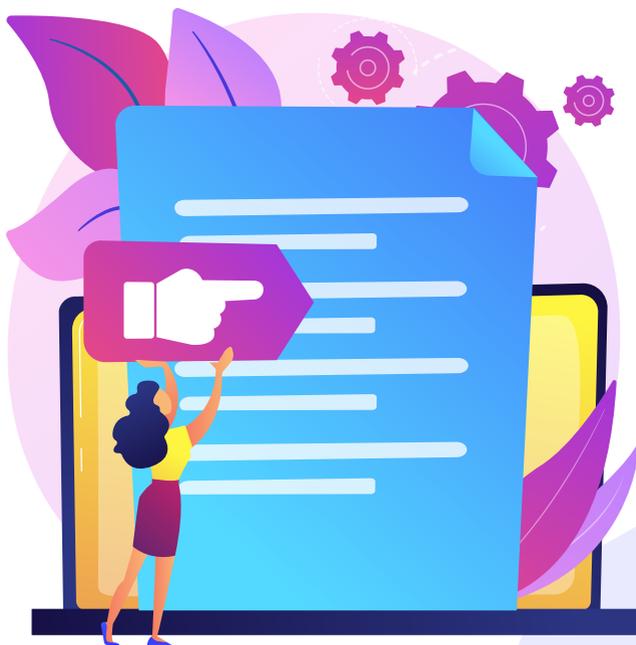
Índice de satisfação com o sistema- Sem meta estipulada

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Satisfação com a resposta- Meta Rede SIGO-48%

Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal



5 PROJETO

A Ouvidoria da UnDF trabalha numa perspectiva de fala, escuta e **humanizAÇÃO**¹, entendendo que o diálogo se faz presente a partir do acolhimento, da amorosidade, do afeto, do respeito às diferenças e diversidades e da ação. Assim, o projeto que está em elaboração tem o intuito de ser construído de forma coletiva, a partir da escuta sensível com os estudantes, constituindo-se como espaço de Ouvidoria do qual eles se identifiquem e sejam parte. A justificativa para inclusão desse projeto é que o pertencimento aproxima, e a aproximação, por sua vez, gera o diálogo que contribui para que o espaço da Ouvidoria ultrapasse o papel de canal de manifestações para um ambiente de comunicação que reproduza as vozes da universidade.

¹ 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 o respeito e a formação integral do sujeito, utilizando-se das novas tecnologias, dos dados abertos, das redes sociais, da acessibilidade para a construção de um espaço estratégico e democrático que fortaleça os mecanismos de cidadania.



6 CRONOGRAMA

| Ações | Início | Término |
|--|------------|------------|
| 1. Projeto de humanização | | |
| 1.1. Elaborar Projeto | 14/06/2022 | 29/07/2022 |
| 1.2. Apresentar para a Equipe UnDF | 02/08/2022 | 02/08/2022 |
| 1.3. Discutir com os estudantes da UnDF | 03/08/2022 | 03/08/2022 |
| 1.4. Realizar as adequações propostas pela Equipe UnDF e estudantes. | 04/08/2022 | 05/08/2022 |
| 1.4. Implementar o Projeto | 08/08/2022 | 16/12/2022 |
| 2. Formações | | |
| 2.1. Realizar formações ofertadas pela Rede SIGO/DF | 01/06/2022 | 01/11/2022 |
| 3. Elaboração e Atualização de documentos | | |
| 3.1 Atualizar a Carta de Serviços | 14/06/2022 | 30/06/2022 |
| 3.2 Elaborar Regimento Interno da Ouvidoria UnDF | 30/06/2022 | 30/09/2022 |
| 3.3 Elaborar Relatórios conforme cronograma da Rede SIGO | 01/01/2022 | 30/12/2022 |
| 4. Acompanhamento e Ações | | |
| 4.1. Acompanhamento das manifestações nos sistemas de ouvidoria | 02/01/2022 | 30/12/2022 |



ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS

Os resultados das ações da Ouvidoria serão divulgados por meio de reuniões internas com todos os setores da universidade e também pelo site oficial da UnDF.







Controladoria-Geral
do Distrito Federal