

PLANO DE AÇÃO

OUVIDORIA

2024

**Universidade do Distrito Federal Professor
Jorge Amaury Maia Nunes (UnDF)**

Brasília, DF
Setembro/ 2024

GOVERNADOR

IBANEIS ROCHA

CONTROLADOR-GERAL

DANIEL ALVES LIMA

OUVIDORA-GERAL

MARIA FERNANDA CORTES DE OLIVEIRA

REITORA PRO TEMPORE

SIMONE PEREIRA COSTA BENCK

CHEFE DA OUVIDORIA

MICHELLE GUITTON COTTA

EQUIPE DA OUVIDORIA

ZANANDREA MEDEIROS NASCIMENTO

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

Telefones: (61) 3462-8866/8865 e 162

E-mail: ouvidoria@undf.edu.br

Site Institucional: <https://universidade.df.gov.br/category/ouvidoria/>

Plataforma Oficial: <https://www.participa.df.gov.br/>

Endereço: Parque Tecnológico de Brasília, Lote 4, Edifício de Governança, Bloco “B” 2º
Andar. Brasília - DF. CEP: 70.635-815



UnDF

UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL

1. Quem somos?

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal (GDF), onde todos podem participar, registrando as suas manifestações. No âmbito do GDF, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), unidade orgânica da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), é o órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias Especializadas, como a da Ouvidoria da UnDF.

A Ouvidoria da UnDF constitui um espaço estratégico, humanizado 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, 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.

O fluxo de comunicação pela Ouvidoria da UnDF permite atender as necessidades da sociedade, buscar formas de solucionar os problemas existentes, evitar que se repitam, de modo a contribuir para a melhoria do serviço público prestado pela Universidade, com vistas a alcançar a satisfação do cidadão.

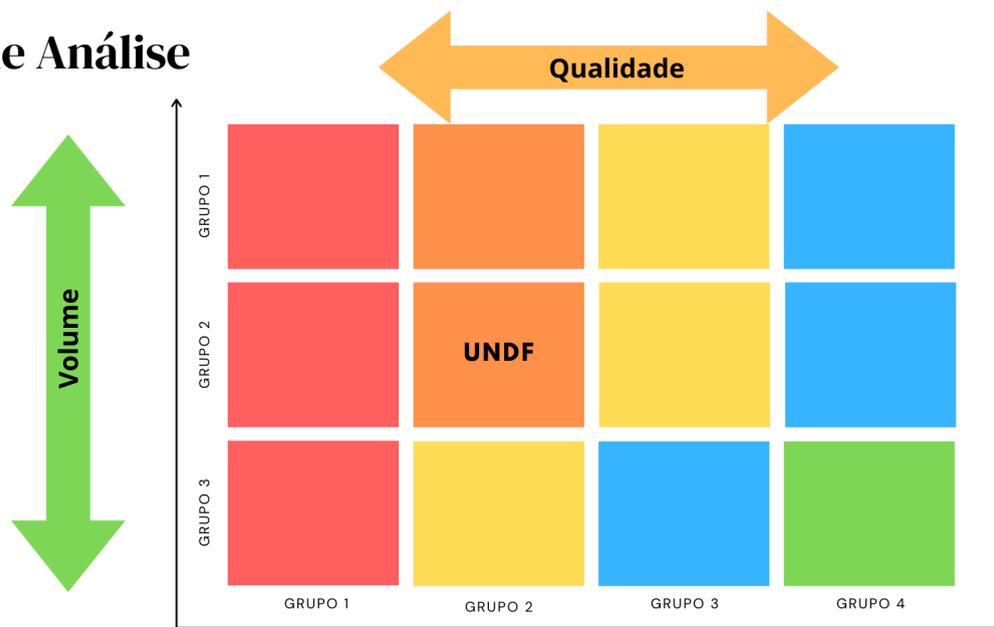
Em atendimento às competências regimentais da OGDF, à Lei nº 4.896/2012 e ao planejamento da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes (UnDF), apresentamos o Plano de Ação do Sistema de Gestão de Ouvidoria da universidade, referente ao exercício de 2024 e 2025.

2. A Ouvidoria e a Governança

2.1 Governança de Serviços

Quando falamos em Governança de Serviços, falamos em **Avaliação e Direcionamento dos serviços públicos** para atender melhor a população. O diagnóstico tem um papel preponderante, pois possibilita à Ouvidoria da UnDF uma autoavaliação de seu estado atual e geral. A gestão de **dados é utilizada para direcionar o planejamento, elaboração de fluxos, tomada de decisão, ações e capacitações**. A informação oriunda da análise dos dados, além de embasar o planejamento, também contribui com a organização, manutenção, ampliação e evolução do serviço realizado pelo órgão.

Matriz de Análise

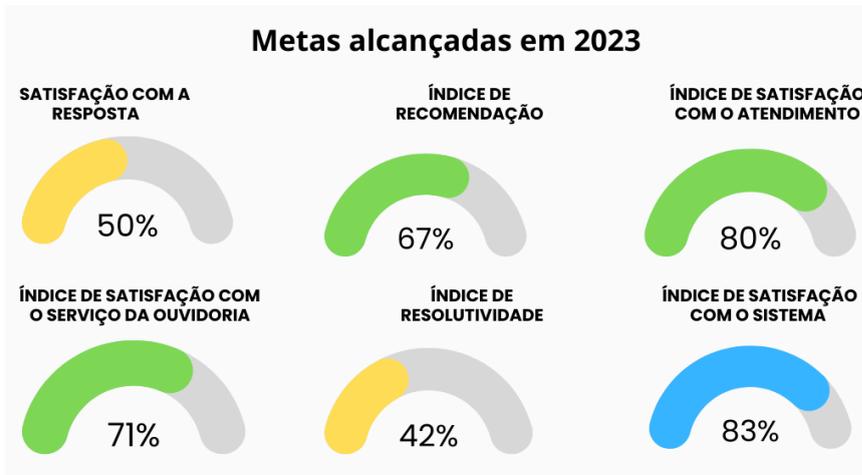


No que compete à *Dimensão Volume*, a seccional da UnDF em 2023 foi classificada no Grupo 2, dentre os órgãos que recebem de vinte a cinquenta manifestações por mês, com um registro de 159 manifestações no sistema OUV e 119 no sistema SIC, o que totaliza 278 manifestações no ano de 2023. No que diz respeito à *Dimensão Qualidade* a Ouvidoria da UnDF está classificada entre o Grupo 2 e Grupo 3, uma vez que para estar no Grupo 2, é preciso que os índices de satisfação ou de recomendação estejam abaixo da meta SIGO/DF e para estar no Grupo 3, é preciso que os índices de qualidade da resposta ou resolatividade estejam abaixo da meta SIGO/DF. No ano de 2023, O índice de satisfação com o ser

2.2 Os dados e os indicadores

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 (Figura 1).

Figura 1: Índices Alcançados em 2023 no Painel da Ouvidoria



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 2024, está a inserção de um pequeno texto para acompanhar as respostas aos cidadãos feita pela Ouvidoria, incentivando os usuários a participarem da pesquisa de satisfação com o intuito de avaliar e melhorar o serviço prestado, mediante uma linguagem clara, objetiva e acolhedora com o cidadão.

A cada trimestre, a Ouvidoria da UnDF elabora relatórios que podem ser acessados por qualquer pessoa e estão disponíveis no site da UnDF, no espaço [Ouvidoria](#). Os relatórios contêm dados e registros com análises trimestrais referentes ao número e tipologia das manifestações recebidas, indicadores, fluxos estabelecidos, ações e formações. Os dados e informações analisadas são extraídos dos [Painel de Ouvidoria do Distrito Federal](#) e [Painel de Transparência Passiva - SIC](#), ambos integrantes do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF).

Bianualmente, novas metas são estipuladas com base na última meta estabelecida (Figura 2).

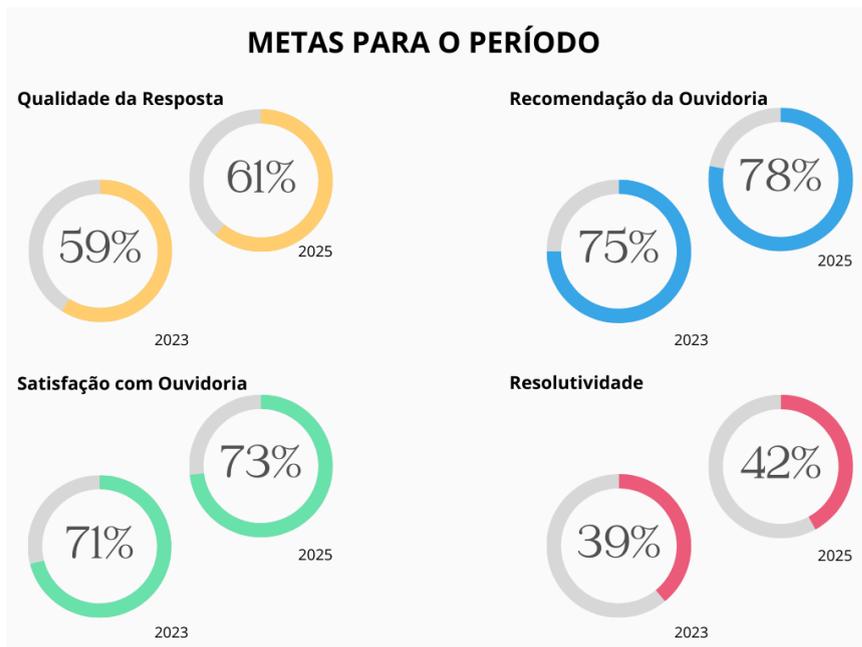


Figura 2: Metas Propostas para o ano de 2023 e 2025 a partir do Plano de Ação DE 2024 da OGDF

2.2 A Ouvidoria, as áreas técnicas e os serviços prestados

A Ouvidoria da UnDF atua no processo de interlocução entre o cidadão e a universidade. Neste sentido é importante conhecer um pouco da estrutura da Universidade e dos serviços disponíveis. Neste sentido, a leitura da Carta de Serviços ao Cidadão está disponível no site da UnDF, no espaço da [Ouvidoria](#).

Isso posto, este Plano de Ação visa 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, este **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.

A Ouvidoria tem um importante papel como **instrumento de participação social e gestão estratégica**, subsidia as ações de controle externo, atuando como dispositivo para alterações positivas e aprimoramento da instituição, bem como, na articulação de políticas de modo a promover a permanência dos educandos e o bem-estar da comunidade acadêmica.

3. Transparência Ativa e Passiva

No que se refere 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.

4. Política de Humanização

Projeto Vozes da Ouvidoria

5. Formação/Capacitação

Curso:

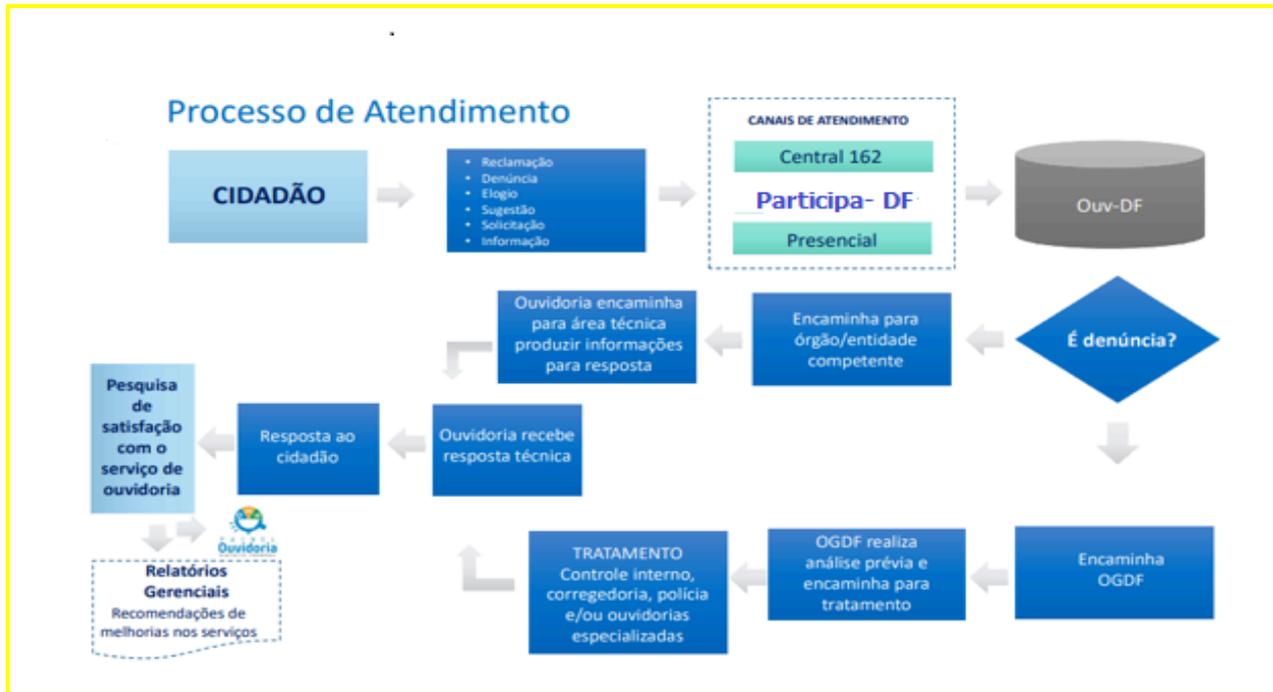
- Mediação de Conflitos- ENAP;
- Lei de acesso à informação nas rotinas da Ouvidoria;
- Desenvolvendo projetos de Ouvidoria;
- Ambientação para novos ouvidores;

6. Fluxos de trabalho

Partindo dos índices alcançados pela UnDF e publicizados pelo Painel de Dados da Ouvidoria-Geral do DF em 2023, nossa base de referência, a Ouvidoria da UnDF trabalhará para o alcance das metas propostas para o ano de 2024 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 2024, 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.

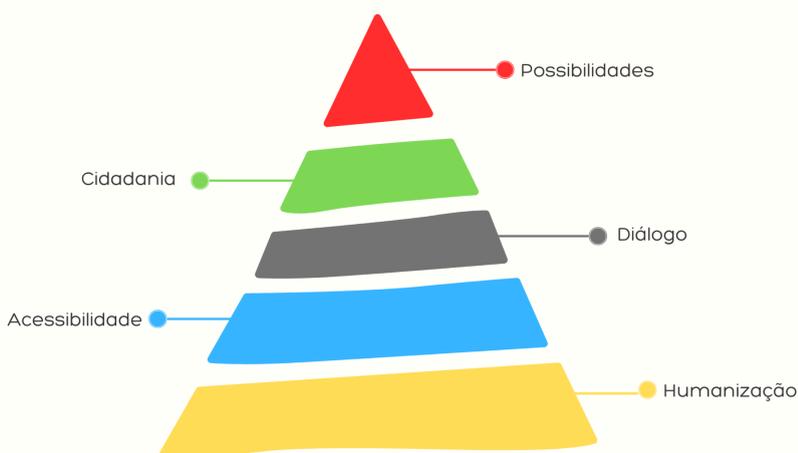
7. FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



Fonte: Manual da Ouvidoria-Geral do DF

8. 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 dados:



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 humana. A Ouvidoria entende o *diálogo* como fundamento político da democracia, a garantia desse espaço democrático 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.



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



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, religião, 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.

9. 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.

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

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 corroboram 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.

10. 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.

