

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA UnDF



Fala • Escuta
HumanizaÇÃO



GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL

Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF

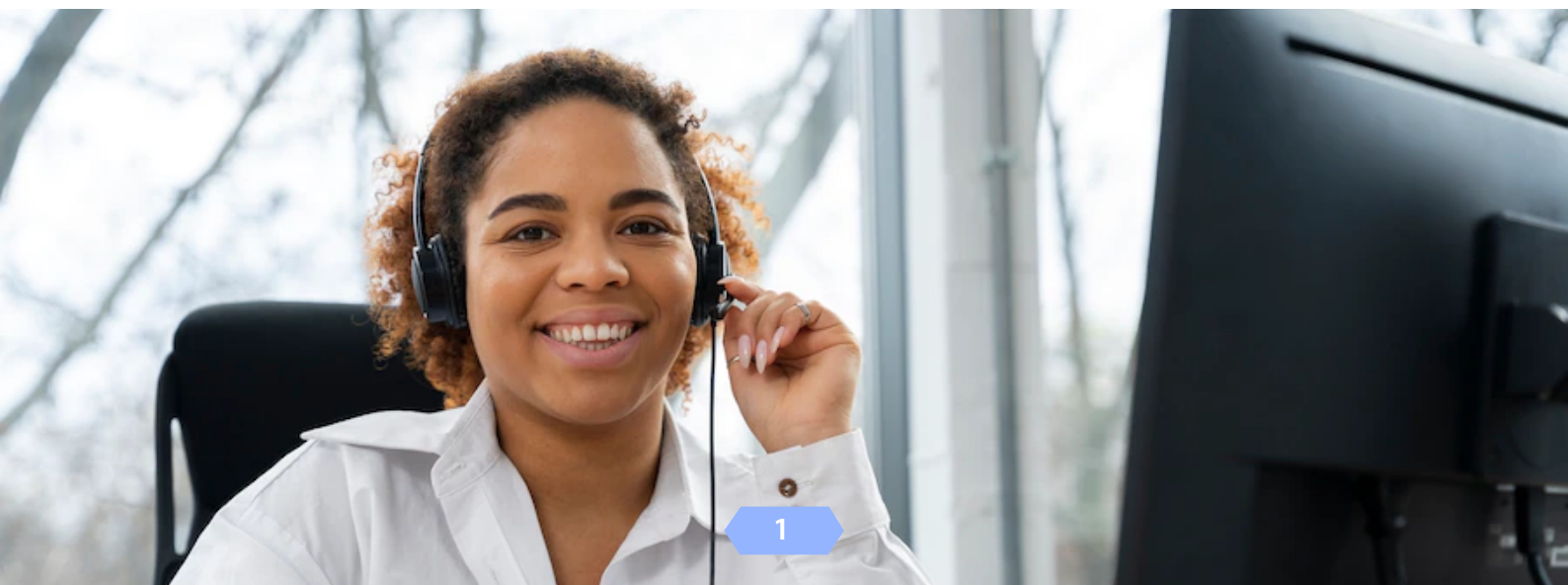
2º Trimestre/2022

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF apresenta Relatório do Segundo Trimestre de 2022, relativo às manifestações e solicitações de informação recebidas pela instituição, bem como às atividades desenvolvidas internamente por meio de Grupo de Trabalhos-GT para política de permanência e humanização dos educandos da UnDF. O documento foi desenvolvido a partir dos dados disponíveis no Painel de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (**OUV-DF**), no Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (**e-SIC**), no Plano de Ação da Ouvidoria e a partir de políticas intersetoriais que visam à acessibilidade e à humanização com respeito às diferenças, deficiências e diversidades. A UnDF encontra-se em processo de implementação, tendo em vista que foi criada pela Lei Complementar nº 987, de 26 de julho de 2021, e teve sua estrutura definida no início de 2022. Neste segundo trimestre, o site oficial da Universidade foi planejado e criado, estando em fase de desenvolvimento e atualização dos serviços elaborados pela Ouvidoria, estreitando a comunicação da universidade com a sociedade.

No que compete à análise do painel de dados da Ouvidoria-Geral, a UnDF mantém um quantitativo pequeno, porém significativo de manifestações, considerando que teve sua estrutura definida recentemente. A Ouvidoria da universidade segue com o seu compromisso institucional e social de se constituir como um espaço acolhedor, protagonista do diálogo, da construção coletiva e sobretudo do respeito às diferenças e diversidades. Ressalta-se que o documento atende à Instrução Normativa nº 1, de 5 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de Ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

Ademais, o setor tem trabalhado na concepção da política de humanização da universidade, para que nosso espaço se torne cada vez mais acessível, acolhedor e possa melhor atender aos cidadãos. Esse projeto é transversal à universidade, dialogando especialmente com a assistência estudantil para conceber políticas universitárias que, simultaneamente, fortaleçam a permanência do estudante na instituição e atendam às premissas mencionadas de inclusão e acesso.



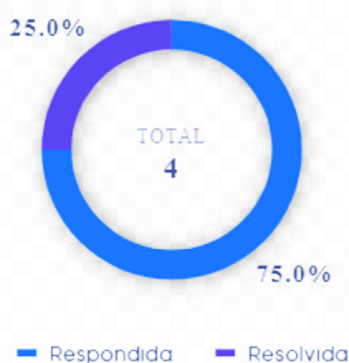
PAINEL DA OUVIDORIA DA UnDF

No segundo trimestre, a Ouvidoria da UnDF atendeu a um total de sete manifestações, sendo contabilizadas quatro no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) e três no Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC). Apesar da continuidade de um número pequeno de manifestações, o dado é representativo pois reforça o diálogo da sociedade com a Universidade recém inaugurada. No que concerne à análise das respostas, nos deparamos com a seguinte questão:



Gráfico 1: Total de manifestações

SITUAÇÃO



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

No que se refere às manifestações de concurso público, cumpre destacar que os dados presentes no Gráfico 1, apontam uma diferença percentual entre questões respondidas e resolvidas. Em algumas situações, não é possível contemplar os anseios dos cidadãos, ten-

do em vista que concurso público apresenta previsões editalícias elaboradas por uma comissão organizadora. A Ouvidoria realizou um acompanhamento responsável das etapas e fases relativas ao concurso público, tendo um papel preponderante de melhor orientar o cidadão candidato.

De toda forma, a Ouvidoria entende que os percentuais apresentados no Gráfico 1 reforçam a necessidade de intensificar uma linguagem clara, objetiva e acolhedora com os cidadãos, além do compromisso de repassar as solicitações dos cidadãos aos gestores a fim de avaliarem se poderão ser contempladas em editais futuros.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO TRIMESTRE

Ao verificar a tipologia das manifestações que são classificadas em elogios, denúncias e sugestões por meio do OUV-DF, foi possível perceber como a Universidade desperta o interesse social no que diz respeito aos espaços nos quais ocorrerão as ofertas educacionais, ao ingresso de docentes e discentes na instituição e às oportunidades do mundo do trabalho. Esses dados, refletem o anseio e a participação da sociedade e coadunam com o impacto social positivo que a UnDF pretende prover com o acesso ao ensino superior e inserção no mundo do trabalho no Distrito Federal.



Fonte: Agência Brasília

Em relação à questão do ingresso discente, apresentada como uma das demandas de informação prioritárias da sociedade no período em questão, importa trazer para discussão os dados da Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD) 2021, realizada pela Codeplan, que investiga informações demográficas, sociais, de trabalho e de renda, além de atributos dos domicílios das Regiões Administrativas do DF. Um recorte interessante diz respeito a uma parcela da população que está compreendida na faixa-etária entre 18 e

29 anos, que não estuda e nem trabalha: os chamados “nem-nem”. Essa parcela constitui uma representação de 31,1% no total de pessoas em idade ativa para o trabalho, representando 181.619 jovens, o que configura um público potencial para o ensino superior ou projetos de extensão da UnDF. Ademais, no DF, aproximadamente 30% da população apresenta o Ensino Médio concluído, tendo na Universidade do Distrito Federal a oportunidade de inserção no Ensino Superior e qualificação para o mundo do trabalho.



Fonte: Freepik

Ao analisar as informações, observaram-se as seguintes frequências nas tipologias de manifestação da Ouvidoria da UnDF:

Figura 1 - Frequência das tipologias



Tabela 1 - Assuntos por tipologia

Assunto	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO
Projetos e Obras de Infraestrutura	2		
Serviço prestado por órgão-Entidade	2		
Concurso Público		1	1
Trabalho			1

Os resultados apresentados refletem o diálogo da sociedade com esse novo momento de oferta de ensino superior do Distrito Federal. Os assuntos abordados acabam por promover a construção coletiva, dado que a participação da comunidade ocorre concomitantemente à elaboração de documentos, à publicação de edital de concurso público para a investidura dos futuros docentes, às inaugurações e definições de espaços acadêmicos, sendo todas essas ações realizadas com um olhar cuidadoso para a realidade do Distrito Federal e da RIDE.

Importante salientar que, com relação aos índices disponibilizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, não foi possível realizar

um estudo comparativo com as manifestações do 1º trimestre, tendo em vista a ausência de participação dos usuários na pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria-Geral, fonte da elaboração dos índices.

Isso posto, reforçaremos em nossas respostas junto aos cidadãos, a importância de participarem da pesquisa de satisfação disponibilizada nos canais oficiais, visando a continuidade e eficácia das análises que colaboram na gestão do trabalho da ouvidoria e consequentemente da instituição. O objetivo da ouvidoria da UnDF é trabalhar desde o início, ainda com poucas manifestações para o alcance de índices aceitáveis de satisfação.

Conclusão

O Relatório do segundo trimestre ainda apresenta dados quantitativamente discretos, tendo em vista a implementação da Universidade do Distrito Federal. Tal fato, reforça a necessidade de utilizar os canais de comunicação para estreitar o diálogo e contribuir nas ações da Ouvidoria de consolidar a participação da sociedade na avaliação e no aprimoramento da instituição, a fim de colaborar na efetividade das políticas e dos serviços públicos no âmbito da universidade. A Ouvidoria da UnDF, como canal de diálogo com a sociedade, tem um papel preponderante nessa etapa. A participação da comunidade reforça a democracia e a importância em participar de um momento ímpar no Distrito Federal, uma vez que a universi-

dade tem um propósito social de melhorar a vida de muitas pessoas, tendo na Ouvidoria o canal responsável por essa construção coletiva, participativa, humanizada com o cidadão e a sociedade.

A Ouvidoria tem neste momento se dedicado a estreitar as relações com as outras áreas da Instituição, de forma a fortalecer o trabalho integrado e alcançar metas propostas pela rede SIGO, bem como desenvolver suas próprias metas. A intenção é proporcionar uma comunicação mais fácil, clara e efetiva, tanto internamente quanto com os cidadãos, garantindo uma boa gestão do serviço público e consequentemente atendendo aos anseios e às necessidades da população do Distrito Federal.



**Fala • Escuta
HumanizAÇÃO**



**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**