

# RELATÓRIO DE GESTÃO

## OUVIDORIA UnDF



Fala • Escuta  
Humanização



UnDF  
UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL  
PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES



Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF

Relatório Janeiro - Março / 2024

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes (UnDF) tem o prazer de apresentar o Relatório do Primeiro Trimestre de 2024, referente às manifestações e solicitações de informação recebidas pela instituição. Este relatório foi elaborado com base nos dados disponíveis no Painel de Ouvidoria do Distrito Federal (<http://www.painel.ouv.df.gov.br>), ferramenta de transparência que, em tempo real, permite o acesso a informações sobre o desempenho das Ouvidorias do Distrito Federal, integrante do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF).

A UnDF foi estabelecida pela Lei Complementar nº 987, datada de 26 de julho de 2021, com o propósito inovador de promover a educação superior local, comprometida com o desenvolvimento sustentável, a redução das desigualdades e a busca por soluções democráticas para os problemas e necessidades da Região Integrada de Desenvolvimento Econômico (RIDE).

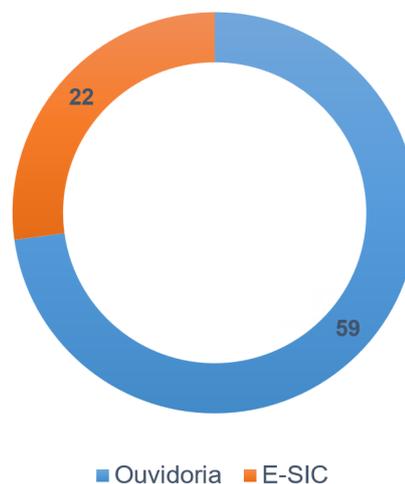
Neste contexto de expansão educacional e progresso social, é fundamental incentivar a participação da comunidade de maneira empática, acolhedora e respeitosa com as diversidades. Reconhecemos a Ouvidoria da UnDF como um canal de comunicação e relacionamento humanizado entre os cidadãos e a instituição, visando sempre ao bem-estar e o desenvolvimento coletivo.

## PAINEL DA OUVIDORIA DA UnDF

No primeiro trimestre, a Ouvidoria da UnDF atendeu a um total de 81 manifestações por meio do canal Participa DF, das quais 59 foram registradas pelo Módulo Ouvidoria e 22 pelo Módulo

SIC-DF, conforme indicado no Gráfico 1. Nesse contexto, o tema mais recorrente é relativo ao concurso público, assim como demonstrado nos últimos relatórios. A Ouvidoria manteve um acompanhamento diligente das etapas e processos relacionados ao concurso público, em estreita colaboração com a Comissão Organizadora do Concurso da UnDF e a Reitoria.

**Gráfico 1** - Total de manifestações



Fonte: Participa-DF

No Gráfico 2, é possível observar que os cidadãos indicam que, os números de manifestações resolvidas (azul escuro) e não resolvidas (laranja) são equivalentes, indicando uma melhoria no processamento das manifestações em relação ao ano anterior. Diante disso, a Ouvidoria da UnDF tem como objetivo aprimorar esses dados, buscando garantir um atendimento que verdadeiramente atenda às necessidades dos cidadãos. Isso implica em oferecer um serviço mais completo e eficaz, que leve em consideração não apenas o registro da demanda, mas também sua efetiva resolução, promovendo assim uma maior satisfação e confiança por parte da comunidade atendida.

## Gráfico 2 - Situação das manifestações

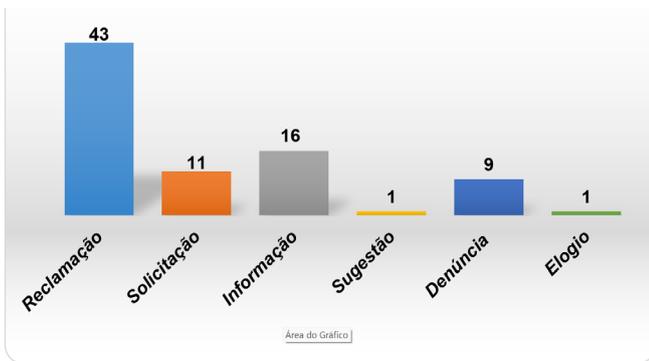


Fonte: Participa-DF

## TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES E FREQUÊNCIA DOS ASSUNTOS REGISTRADOS NO TRIMESTRE

A classificação das manifestações constitui um indicador crucial entre a sociedade e a instituição. No transcorrer deste ano de 2023, foram identificadas as seguintes frequências nas diversas categorias de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UnDF:

### Gráfico 3 - Tipologia das manifestações



Fonte: Participa – DF

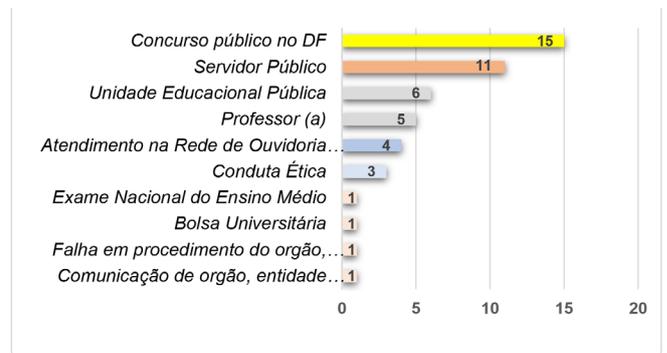
Ao examinar o Gráfico 3, nota-se uma predominância significativa da tipologia “reclamação”. Entretanto, é importante salientar que, proporcionalmente, houve uma distribuição mais equitativa das demais tipologias, conforme evidenciado no Gráfico 3. Adicionalmente, uma nova modalidade, elogio, que não estava presente nos semestres anteriores, foi incluída no quadro das tipologias no primeiro trimestre de 2024.

No que diz respeito aos temas mais solicitados, destaca-se que o concurso público mantém sua posição de maior frequência,

como no ano anterior. Durante este trimestre, o tema “ Servidor Público” emergiu como o segundo mais abordado, abrangendo uma variedade de questões, desde a oferta de cursos até questões de cargos e nomeações.

A partir desses indicadores, é possível monitorar de perto as frequências das demandas para considerar a criação de novas categorias, especialmente considerando que a Universidade apresenta demandas e estruturas distintas da Rede SIGO. As demais categorias destacadas nos permitem observar que cada fase vivenciada pela universidade tem estimulado a participação de cidadãos que ocuparão diferentes papéis dentro da instituição, como docentes, discentes e membros da comunidade externa.

### Gráfico 4 - Assuntos mais solicitados



Fonte: Participa – DF

## CONCLUSÃO

O Relatório do 1º Trimestre evidenciou um padrão que antecipou algumas das questões abordadas no 3º trimestre de 2023, tais como aquelas relacionadas ao concurso público. A Ouvidoria da UnDF continua firmemente comprometida com a promoção da diversidade e inclusão, participando ativamente em comissões avaliadoras, estabelecendo parcerias institucionais e oferecendo suporte na formação da comunidade acadêmica.

Além disso, a Ouvidoria tem se dedicado a contribuir de maneira intra e intersetorial, buscando garantir uma gestão eficiente dos serviços públicos, o acolhimento adequado à comunidade acadêmica e atender às necessidades da população do Distrito Federal.