

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA UnDF

2023



Fala • Escuta
Humanização



UnDF
UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL
PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES



Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF

Relatório Anual - 2023

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF tem o prazer de compartilhar o relatório anual de 2023, apresentando uma análise das manifestações e solicitações recebidas pela instituição durante esse período.

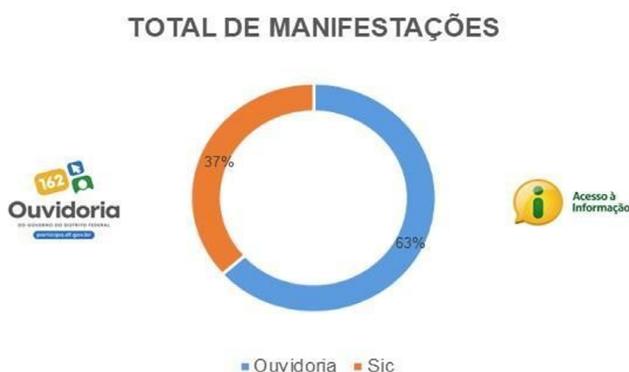
A avaliação baseia-se nas informações fornecidas pelo Painel de Dados do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal e pelo Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão SIC-DF, ambos acessíveis por meio do canal Participa-DF.

PAINEL DA OUVIDORIA DA UnDF

No ano de 2023, a Ouvidoria da UnDF atendeu a um total de **251** manifestações no canal Participa DF, sendo contabilizadas **159** pelo Módulo **Ouvidoria** e **92** pelo Módulo **SIC-DF**, constituindo o percentual apontado no Gráfico 1.

Do conjunto total, destaca-se o tópico mais abordado relacionado ao concurso público, especialmente no início do terceiro trimestre, momento que marca o início das atividades educacionais e da atuação dos primeiros docentes da instituição.

Gráfico 1 - Percentual de manifestações



Fonte: Participa-DF

No que diz respeito à situação da demanda, destaca-se um aumento significativo em comparação com o ano de 2022, conforme evidenciado nos Gráficos 2, 3 e 4. No ano de 2022, a universidade encontrava-se em fase de expansão, nesse contexto, as demandas surgiram principalmente em decorrência do processo de seleção docente por meio do concurso.

Nota-se que grande parte do crescimento ocorrido em 2023 é atribuído ao início das atividades educacionais e ao início da atuação dos primeiros docentes na universidade.

Gráfico 2 - Situação das Demandas em 2022



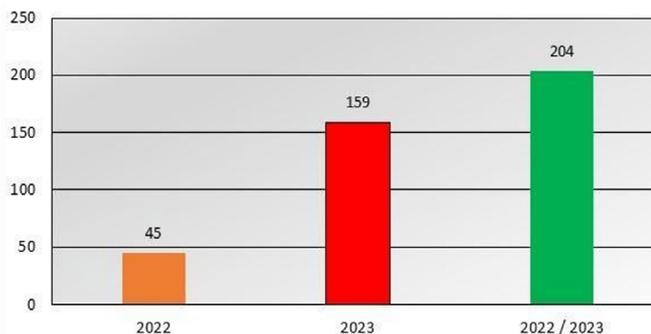
Fonte: Participa-DF

Gráfico 3 - Situação das Demandas em 2023



Fonte: Participa-DF

Gráfico 4 - Quantitativo demandas ouvidoria 2022/2023



Fonte: Ouvidoria Geral-Participa DF

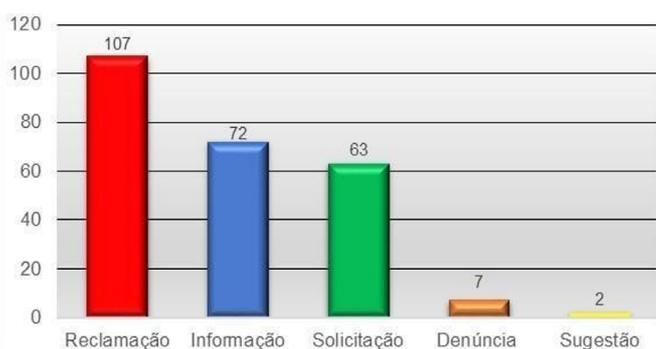
Em 2023 (Gráfico 3), observa-se que os cidadãos expressam que suas demandas foram atendidas; entretanto, uma parcela dessas demandas foi categorizada como não solucionada. Este contexto ressalta a relevância do acompanhamento pós-atendimento, uma iniciativa iniciada no último trimestre de 2023, com o objetivo de ampliar a participação dos cidadãos e compreender o que é percebido como uma demanda ainda não resolvida.

A Ouvidoria da UnDF busca, por meio dessa iniciativa, aprimorar a qualidade dos dados, garantindo assim um atendimento que verdadeiramente atenda às necessidades do cidadão.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES E FREQUÊNCIA DOS ASSUNTOS REGISTRADOS NO ANO DE 2023

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 5 - Tipologia das manifestações de 2023



Fonte: Participa – DF

Ao examinar o Gráfico 5, nota-se uma prevalência significativa na categoria de reclamações. No entanto, é relevante destacar que proporcionalmente houve uma distribuição nas categorias de informação e solicitação. As duas modalidades, denúncia e sugestão, integram a variedade de tipologias identificadas durante o ano, não havendo aumento significativo entre os meses de outubro, novembro e dezembro.

No que diz respeito aos temas mais requisitados, destaca-se a predominância do concurso público, uma tendência que se correlaciona com o início do segundo semestre na Universidade. A introdução de novos cursos suscitou, entre os candidatos aprovados, indagações acerca das perspectivas de convocação e da abertura de futuros cursos.

Neste ano de 2023, o tópico “Bolsa Universitária” figurou como o segundo mais discutido, como analisado pelo Gráfico 6, englobando uma diversidade de temas, desde a concessão de bolsas até questões quanto à documentação necessária para a inscrição.

É fundamental, a partir desse indicador, monitorar as frequências das demandas, visando reavaliar a necessidade de criação de novas categorias. Vale destacar que a Universidade apresenta demandas e setores distintos da Rede SIGO. As demais categorias identificadas permitem-nos observar que cada um dos processos vivenciados pela universidade tem despertado a participação de cidadãos em diferentes papéis, abrangendo docentes, discentes e a comunidade externa.

Gráfico 6 - Frequência dos assuntos abordados



Fonte: Participa – DF

ÍNDICES ALCANÇADOS COMPARADOS COM AS METAS PROPOSTAS DE 2023

Com base nos indicadores divulgados pela Ouvidora Geral do DF, que servem como nossa referência, a UnDF, ao longo deste ano, tem se dedicado ao cumprimento das metas estabelecidas para o ano de 2023, visando aprimorar o atendimento ao cidadão. Diante desse cenário, a participação registrada neste ano resultou nos seguintes indicadores:

Gráfico 7 - Índices de resolutividade e satisfação com a resposta em 2023



Fonte: Participa – DF

Observa-se que tanto o índice de resolutividade quanto a satisfação com as respostas alcançaram as metas estabelecidas pela UnDF, fixadas em 40% e 45%, respectivamente. Essa informação valida o projeto de pós-atendimento, visando uma aproximação mais eficaz com o cidadão para compreender melhor suas necessidades e anseios. Além disso, o projeto permite identificar eventuais limitações e considerar a temporalidade nos casos que exigirem atenção especial.

No que diz respeito ao índice de satisfação (Gráfico 8) com o atendimento e com o serviço de ouvidoria, os números obedecem a meta estabelecida pela instituição, fixadas em 45% e 55%, respectivamente. Esses dados indicam que, mesmo que alguns cidadãos possam não se sentir plenamente satisfeitos com as respostas fornecidas às suas manifestações, eles reconhecem que o serviço está sendo executado pelo setor.

Gráfico 8 - Índices de satisfação com o atendimento e com o serviço da ouvidoria em 2023



Os índices de satisfação com o sistema e de recomendação, conforme evidenciado no Gráfico 9, também alcançaram a meta estipulada pela UnDF em seu Plano de Ação.

Gráfico 9 - Índices de satisfação com o sistema e recomendação da ouvidoria em 2023



Fonte: Participa – DF

AÇÕES INTRA E INTERSETORIAIS NO ANO DE 2023 - UnDF

O ano de 2023 foi marcado por importantes iniciativas e conquistas na Universidade do Distrito Federal - UnDF, refletindo seu compromisso com a promoção da inclusão, diversidade e respeito. Dentre as ações notáveis, destacam-se:

- **Política de Humanização da UnDF (Vozes na Ouvidoria):** A publicação da Política de Humanização foi um marco para a UnDF, evidenciando o compromisso da instituição em fortalecer a escuta e a interação humanizada, promovendo um ambiente acadêmico mais acolhedor e inclusivo.
- **Banca de Heteroidentificação no 1º Processo Seletivo para Discentes:** A participação e organização da Banca de Heteroidentificação no processo seletivo re-



forçam o empenho da UnDF em garantir a transparência e a eficácia das ações afirmativas, contribuindo para a formação de uma comunidade estudantil diversificada.

- **Minuta da Resolução de Acessibilidade e Inclusão:** A elaboração da Minuta da Resolução de Acessibilidade e Inclusão representa um passo significativo na consolidação de políticas que visam garantir o pleno acesso e participação de todos os membros da comunidade acadêmica.

- **Entrevistas para Apuração das Necessidades Educacionais:** A participação nas entrevistas para identificar as necessidades educacionais dos estudantes ingressantes por meio das ações afirmativas, especialmente aqueles com deficiência e Transtorno do Espectro Autista, destaca o comprometimento da UnDF com a adaptação de suas práticas para atender às demandas específicas.

- **Agosto Lilás:** Palestra para Prevenção e Combate à Violência Contra a Mulher: A realização da palestra durante o Agosto Lilás, em parceria com a Pró-Reitoria de Extensão e Cultura - PROEXTC e a Secretaria da Mulher, reforça o papel da UnDF na promoção da conscientização e no combate à violência de gênero, contribuindo para a construção de um ambiente seguro.

- **Curso “Heteroidentificação:** Letramento e Literacia Racial” (UnB): A oferta do curso evidencia o compromisso da UnDF com a promoção da literacia racial, contribuindo para a formação de uma comunidade acadêmica mais consciente e engajada na construção de uma sociedade equitativa.

Adicionalmente, a UnDF promove encontros mensais do projeto “Sarau um pouco de mim” (Figura 1), integrando essa iniciativa à política de humanização da universidade desenvolvida pela Ouvidoria. Essa política abrange ações que visam promover o afeto, influenciando de maneira amorosa o ambiente acadêmico. No trimestre passado, a Ouvidoria participou do evento “Soltando a Voz” com um emocionante dueto protagonizado pela Ouvidora Andyyara Wolney e pela Pró-Reitora de Graduação Alessandra Edver.

Figura 1 - Participação da Ouvidoria no evento “Sarau, um pouco de mim”



Participação da Ouvidoria no evento “Sarau, um pouco de mim”

Essas iniciativas são apenas uma amostra dos passos significativos dados pela UnDF em 2023, evidenciando seu contínuo empenho em fomentar um ambiente acadêmico inclusivo, diversificado e dedicado à promoção do conhecimento e da cidadania.

CONCLUSÃO

O Relatório Anual de 2023 indicou um aumento no volume de manifestações em comparação com 2022, mantendo a concentração na temática do concurso público e expandindo a discussão para outras áreas. No que diz respeito aos índices, destaca-se que todos atingiram as metas estabelecidas pela UnDF.

A Ouvidoria da UnDF mantém seu compromisso com a diversidade e inclusão, envolvendo-se em bancas, estabelecendo parcerias institucionais e promovendo a formação da comunidade acadêmica. Com dedicação, busca contribuir intra e intersetorialmente, visando uma gestão eficaz do serviço público, o acolhimento da comunidade acadêmica e o atendimento às necessidades da população do Distrito Federal.