

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA UnDF

ANUAL | 2024



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 | 2024

APRESENTAÇÃO

O presente relatório anual da Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes (UnDF) apresenta um panorama das atividades realizadas ao longo do ano de 2024, registradas no [Painel de Ouvidoria do Distrito Federal](#) e [Painel de Transparência Passiva-SIC](#), integrantes do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF), com o objetivo de fortalecer o diálogo entre a comunidade acadêmica e a gestão institucional.

O documento reúne informações sobre os atendimentos realizados, as principais demandas registradas, os encaminhamentos dados, bem como as ações implementadas para aprimorar os serviços oferecidos pela Universidade, que tem como missão promover a educação superior na Região Integrada de Desenvolvimento Econômico (RIDE), com foco no desenvolvimento sustentável e na redução das desigualdades.

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental como canal de comunicação, assegurando que as manifestações – sejam elas elogios, sugestões, reclamações ou denúncias – sejam tratadas com imparcialidade, confidencialidade e eficiência. Este relatório não apenas reflete os desafios enfrentados e as soluções construídas ao longo do período, mas também aponta oportunidades de melhoria que visam consolidar uma instituição mais inclusiva, transparente e participativa.

1 PAINEL DA OUVIDORIA DA UnDF

No ano de 2024, a Ouvidoria da UnDF atendeu a um total de **270 manifestações** por meio do canal [Participa DF](#), das quais **154 foram registradas pelo Sistema Ouvidoria** e **116 pelo Sistema E-SIC**, sendo **Sistema Ouvidoria: 57,04%**, **Sistema E-SIC: 42,96%**, conforme indicado no gráfico 1.

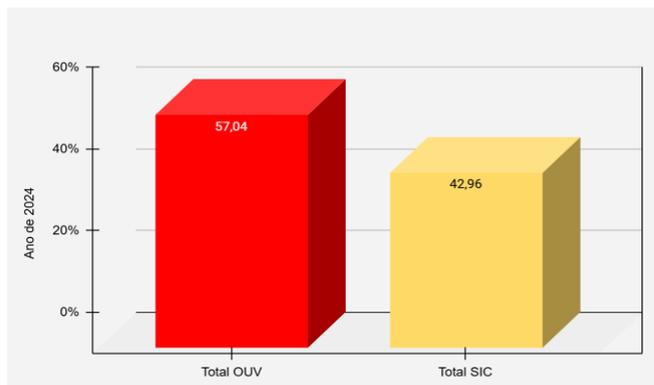


Gráfico 1 - Total de manifestações no Participa-DF, referentes ao período de janeiro a dezembro de 2024/ sendo 57,04% das manifestações oriundas do sistema OUV (vermelho) e 42,96% do E-SIC (amarelo).

2 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES E FREQUÊNCIA DOS ASSUNTOS REGISTRADOS

A organização das manifestações é um aspecto essencial para entender a dinâmica entre a sociedade e a universidade. Dessa forma, podemos observar as **diferentes tipologias** de manifestações recebidas pela Ouvidoria da UnDF no Gráfico 2:

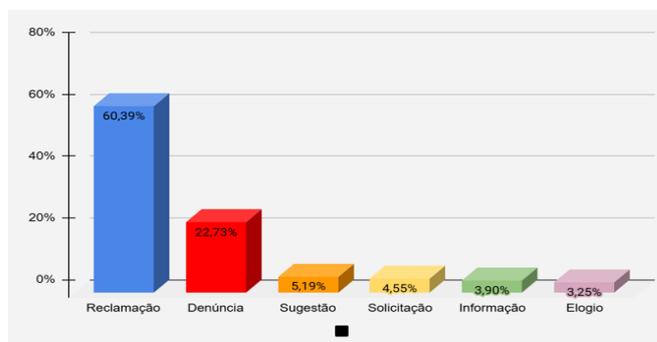


Gráfico 2 - Tipologia das manifestações recebidas no Participa-DF sistema OUV, referente ao ano de 2024, janeiro a dezembro: Reclamação (60,39%), Denúncia (22,73%), Sugestão (5,19%), Solicitação (4,55%), Informação (3,90%) e Elogio (3,25%).

Observa-se que as tipologias **Reclamação e Denúncia** foram as mais recorrentes nas manifestações recebidas pela Ouvidoria da UnDF no ano de 2024, correspondendo a **62,84% e 23,65% das demandas**, respectivamente (Gráfico 2).

Para uma análise mais detalhada, comparamos os dados referentes às manifestações do ano de 2024 (Gráfico 3) com as informações obtidas no ano de 2023.

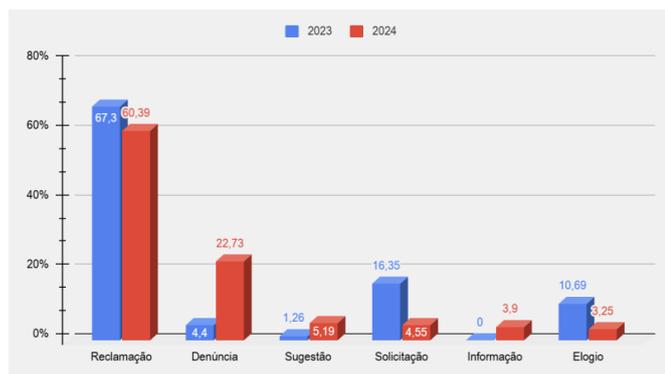


Gráfico 3 - Comparativo de manifestações recebidas no Participa-DF sistema OUV, referentes ao ano de 2023 (azul), e ao ano de 2024 (vermelho).

No mesmo período do ano anterior, a Ouvidoria registrou 159 manifestações, das quais 107 foram reclamações, 26 solicitações, 17 informações, 7 denúncias e 2 sugestões. Nesse contexto, destaca-se que o percentual de reclamações apresentou uma redução de 13,08% em relação ao ano passado. Em contrapartida, observa-se um aumento de 400% nas denúncias quando comparado ao mesmo período anterior (Gráfico 3).

Houve um aumento substancial de denúncias de 2023 para 2024 (na ordem de 5 vezes) merece uma análise cuidadosa. Esses dados sugerem um aumento real de incidentes, possivelmente relacionados à expansão do corpo acadêmico da UnDF. Além disso, observou-se que o maior percentual de denúncias concentrou-se nos meses de setembro e outubro (37,14%), período marcado pelo movimento de paralisação dos discentes e docentes.

Sob outra perspectiva, o aumento das denúncias é um indicador encorajador, demonstrando que a comunidade acadêmica está cada vez mais confiante em reportar irregularidades e mais consciente de seus direitos. Essa evolução é, em grande medida, fruto

de uma iniciativa proativa da gestão universitária, que estimulou ativamente o uso dos canais oficiais de denúncia como ferramenta para a defesa de seus interesses.

A maior parte das denúncias recebidas (62,7%) tem como denunciados docentes, com registros de casos de assédio moral, assédio sexual e desvios éticos. Esse dado destaca a urgência de ações específicas direcionadas a esse grupo, com ênfase na prevenção e no enfrentamento de práticas de assédio e outras formas de violência dentro da instituição. Nesse sentido, faz-se necessário e urgente a articulação desta Ouvidoria com a Pró-Reitoria de Desenvolvimento Universitário (PRODUNI) especificamente com vistas a Diretoria de Formação Docente (DIFDOC) da UnDF para proposição da Política de Formação Continuada para a CMS-DF que contemple as temáticas supracitadas que precisam ser trabalhadas na universidade, por meio de cursos obrigatórios para a progressão funcional e formação continuada docente.

Além disso, para o ano de 2025, é imperioso que a Ouvidoria e a Controladoria atuem em parceria com a comunidade acadêmica para orientar os usuários sobre os requisitos mínimos de uma denúncia. Para que a Controladoria possa conduzir a devida apuração, é essencial que os relatos apresentem materialidade.

É crucial implementar mecanismos eficazes que possibilitem o relato e tratamento adequado dessas situações, assegurando que sejam tratadas com responsabilidade e diligência. Dessa forma, será possível garantir um ambiente acadêmico seguro, respeitoso e livre de qualquer forma de violência para toda a comunidade. Nesse sentido, é de grande importância a elaboração e publicação da Política de Enfrentamento ao Assédio e outras Violências da UnDF no ano de 2025.

Nesse contexto, destaca-se a relevância do fluxo de trabalho estabelecido entre a Ouvidoria Seccional e a Controladoria Setorial da UnDF, no primeiro semestre de 2024, bem como as melhorias inovadoras ao longo do ano, em conformidade com o Decreto nº 36.462/2015. Além disso, a Ouvidoria da UnDF manteve o monitoramento contínuo das denúncias registradas, atuando em colaboração direta com a Controladoria, a Reitoria e a Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF).

As manifestações **do tipo sugestões** também apresentaram um crescimento significativo em comparação ao ano de 2024 (Gráfico 3), registrando um aumento de aproximadamente 250% em 2024. Esse aumento é um indicador positivo para a instituição, pois demonstra que a ouvidoria está se consolidando como um canal confiável e acessível, no qual os cidadãos se sentem encorajados a propor melhorias nos serviços públicos oferecidos pela universidade.

No que diz respeito aos assuntos registrados, os **temas mais recorrentes pelo módulo da Ouvidoria foram “servidor” e “Concurso público”** com representação de 21,7% e 20,8 respectivamente, seguido de “professor” com 17% e “unidade educacional pública” com 11,3% (Gráfico 4).

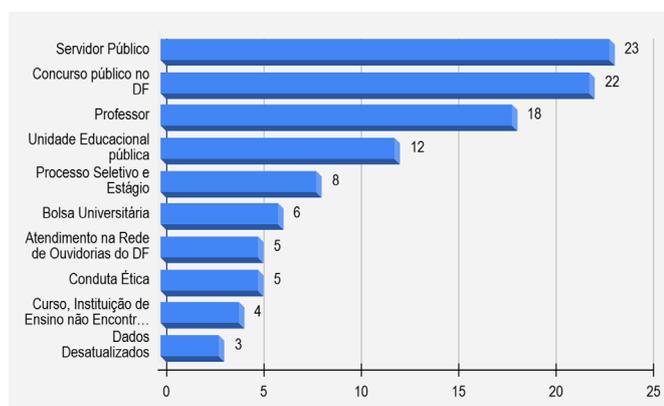


Gráfico 4: Assuntos mais frequentes nas manifestações recebidas no Participa-DF, sistema OUV, em 2024.

3 SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação à situação das manifestações registradas em 2024, **99,4% foram respondidas, enquanto 0,6% foram prorrogadas.** As manifestações prorrogadas referem-se exclusivamente a denúncias, conforme prevê o Decreto nº 36.462/2015, que, em seu art. 25, permite a prorrogação do prazo para essa tipologia. Quanto às manifestações respondidas no ano, observa-se que **84,5% não receberam avaliação por parte dos manifestantes, enquanto 15,5% foram avaliadas** (Gráfico 5). Dentre as manifestações que receberam avaliação, 7,1% foram classificadas pelos cidadãos como “não resolvidas” e outros 7,1% como “resolvidas” (Gráfico 5).

Os dados indicam a necessidade de aprimorar a comunicação com os usuários sobre a

relevância da Ouvidoria na universidade, destacando seu papel estratégico na Governança e reforçando como as avaliações realizadas pelos cidadãos podem influenciar diretamente os processos decisórios da gestão. Nesse contexto, espera-se que o projeto “Vozes na Ouvidoria”, previsto na Política de Humanização da UnDF, desempenhe um papel fundamental em 2025, promovendo um contato mais próximo entre a Ouvidoria e a comunidade acadêmica.

O projeto abordará diversas temáticas relevantes, como comunicação não-violenta, com o objetivo de fortalecer a escuta sensível e o diálogo; a promoção de uma cultura de paz; mediação de conflitos; desenvolvimento da empatia; e o respeito às diferenças, incluindo aspectos relacionados às deficiências e diversidades. Essas ações visam promover um ambiente mais acolhedor e humanizado, alinhado aos princípios institucionais.

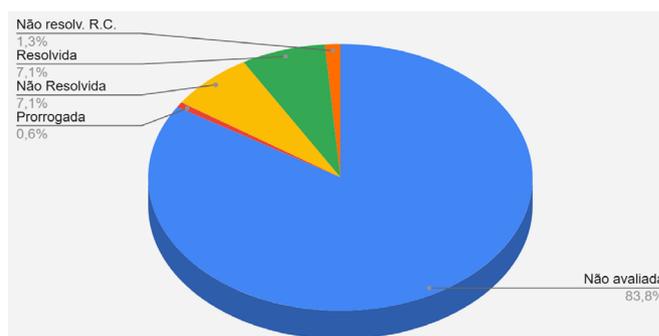


Gráfico 5 - Situação das manifestações no ano de 2024. Não avaliadas (em azul), prorrogadas (em vermelho), não resolvidas (em amarelo), resolvida (em verde) e não resolvida após resposta complementar (em laranja).

Ademais, dentre as manifestações feitas no sistema OUV, **41,6% foram anônimas e 58,4% foram identificadas** (Gráfico 6).

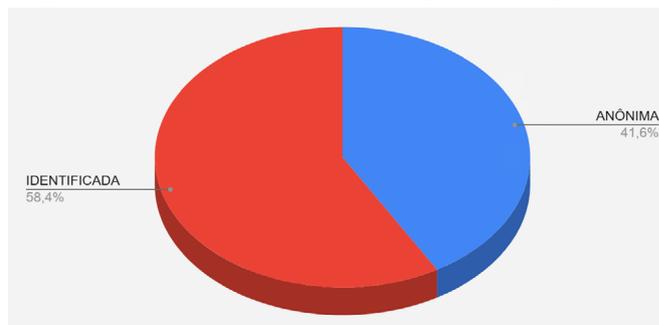


Gráfico 6 - Percentual da forma de entrada das manifestações no ano de 2024 no que se refere a identificação do manifestante. Em vermelho, 58,4% foram identificadas e 41,6% em azul foram anônimas.

4 INDICADORES DE DESEMPENHO DO SERVIÇO PRESTADO

Os indicadores de desempenho da Ouvidoria do GDF são ferramentas fundamentais para mensurar a eficácia e a eficiência dos serviços oferecidos à população. O monitoramento contínuo desses indicadores permite identificar pontos de melhoria e implementar ajustes nas estratégias da Ouvidoria, visando aprimorar o atendimento e fortalecer a relação com os cidadãos. A seguir, são detalhados os principais indicadores utilizados:

- **Resolutividade:** Mede a capacidade da ouvidoria em resolver as demandas apresentadas. Um alto índice indica que a maioria das reclamações e solicitações estão sendo atendidas de forma satisfatória.
- **Recomendação:** Avalia se os usuários recomendariam o serviço da ouvidoria a outras pessoas. Esse indicador é um reflexo da confiança e satisfação geral com o atendimento.
- **Satisfação com o Atendimento:** Refere-se à percepção do usuário sobre o atendimento recebido, incluindo cordialidade, clareza e eficiência no tratamento da demanda.
- **Satisfação com o Sistema:** Avalia a usabilidade e a eficácia do sistema utilizado para registrar e acompanhar as reclamações. Um sistema intuitivo e acessível tende a aumentar a satisfação dos usuários.
- **Satisfação com a Resposta:** Mede o grau de contentamento dos usuários em relação às respostas que receberam, considerando a clareza e a relevância das informações fornecidas.
- **Satisfação com o Serviço de Ouvidoria:** Refere-se à avaliação geral dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pela ouvidoria, englobando todos os aspectos do atendimento.

A análise dos dados anuais proporciona um panorama detalhado do sistema OUV, conforme apresentado na Figura 2. Os indicadores são baseados nas respostas dos cidadãos coletadas durante a pesquisa de satisfação, realizada após a resolução das demandas. Esses in-

dicadores são essenciais para que a ouvidoria seccional monitore a gestão do órgão, os processos e as pessoas envolvidas, garantindo que a UnDF alcance os objetivos planejados.

Essa avaliação possibilita reconhecer tanto os pontos fortes da instituição quanto as áreas que demandam aprimoramento. Dessa forma, a análise e interpretação dos indicadores são fundamentais para orientar a equipe da Ouvidoria e subsidiar a tomada de decisões pela gestão, garantindo que as ações implementadas promovam um serviço mais eficaz, transparente e alinhado às expectativas e necessidades da comunidade acadêmica.



Figura 1 - Indicadores de performance institucional referentes ao ano 2023.



Figura 2 - Indicadores de performance institucional referentes ao ano 2024.

O índice de resolutividade **alcançado em 2024 foi de 46% (Figura 2)**, representando uma melhoria em relação a 2023, quando o índice era de 42% (**Figura 1**). Esse aumento é um indicativo positivo tanto para a Ouvidoria quanto para a universidade, uma vez que o índice de resolutividade mede a capacidade da Ouvidoria em atender e solucionar as demandas atuais.

Além disso, também se obteve um crescimento significativo no **índice de satisfação com o serviço da Ouvidoria, que atingiu 79%**

em 2024 (Figura 2), enquanto no ano anterior o indicador estava em 71% (Figura 1). Esse avanço reflete os esforços da instituição em aprimorar o atendimento, tornando-o mais ágil, eficiente e orientado às necessidades da comunidade.

O índice de recomendação **atual é de 62%** (Figura 2), inferior ao registrado em 2023 **de 67%** (Figura 1). Por outro lado, o índice de satisfação com a resposta apresentou um crescimento significativo, **passando de 50% em 2023 para 75% em 2024**. Da mesma forma, o índice de satisfação com o sistema aumentou, subindo de 83% em 2023 (Figura 1) para 100% em 2024 (Figura 2).

Observa-se também um aumento no **prazo médio de resposta** ao cidadão (Figura 3): em 2024, o prazo foi de 17,8 dias, enquanto no ano anterior, 2023, era de 14,4 dias, indicando maior demora no atendimento pelas unidades. É importante ressaltar que houve aumento significativo no número de docentes e discentes na universidade sem aumento proporcional de servidores nas áreas técnicas. O que contribuiu para a sobrecarga de fluxos internos em cada unidade e conseqüentemente, aumento do tempo de resposta em cada setor.

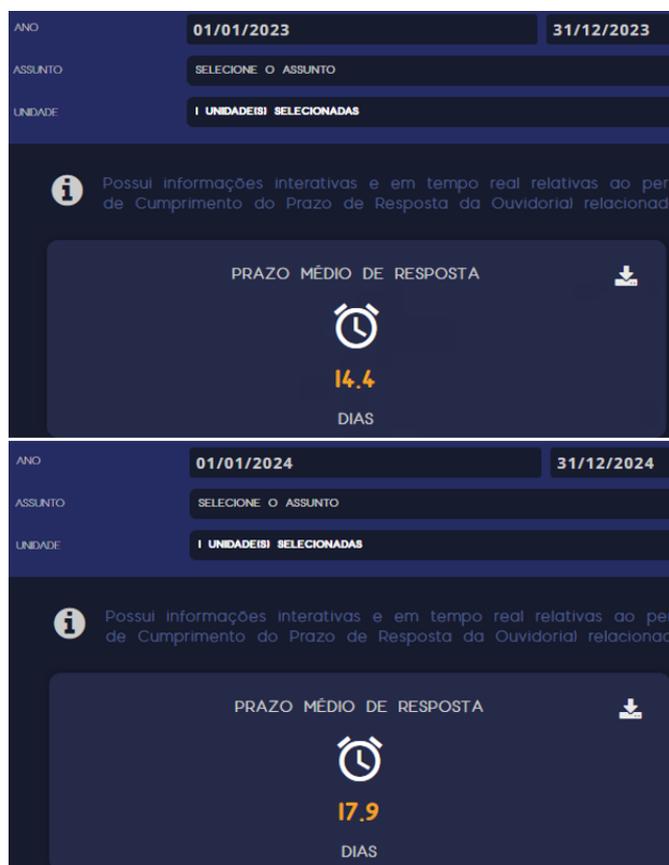


Figura 3: Prazo médio de resposta ao cidadão, acima referente ao ano de 2023, e abaixo ao ano de 2024.

Assim, o relatório evidencia melhorias significativas nos principais indicadores da Ouvidoria da UnDF, que se empenha continuamente em aprimorar seus processos e resultados com o objetivo de garantir um atendimento que atenda de forma eficiente às necessidades dos cidadãos. Isso envolve não apenas o registro das demandas, mas também a sua resolução eficaz, proporcionando um serviço mais completo e de maior qualidade. Como resultado, observa-se um aumento na satisfação e na confiança da comunidade atendida, refletindo o compromisso da Ouvidoria em oferecer um serviço cada vez mais alinhado às expectativas dos usuários.

5 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E SISTEMA E-SIC

Em relação aos pedidos de informação, foram **116 manifestações recebidas na plataforma E-SIC** referentes ao ano de 2024 (Gráfico 8). Observa-se uma leve diminuição no uso do E-SIC no ano de 2024 em comparação ao ano de 2023.

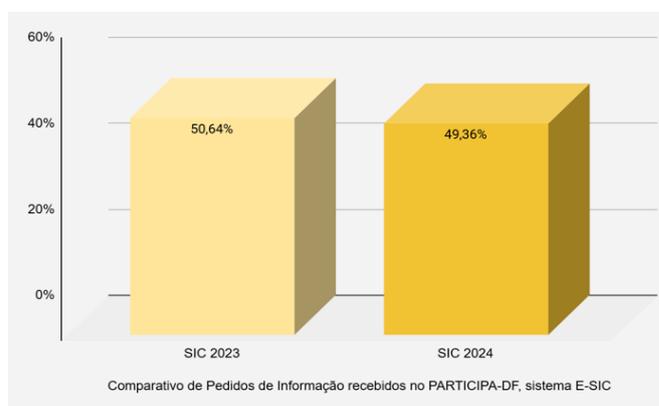
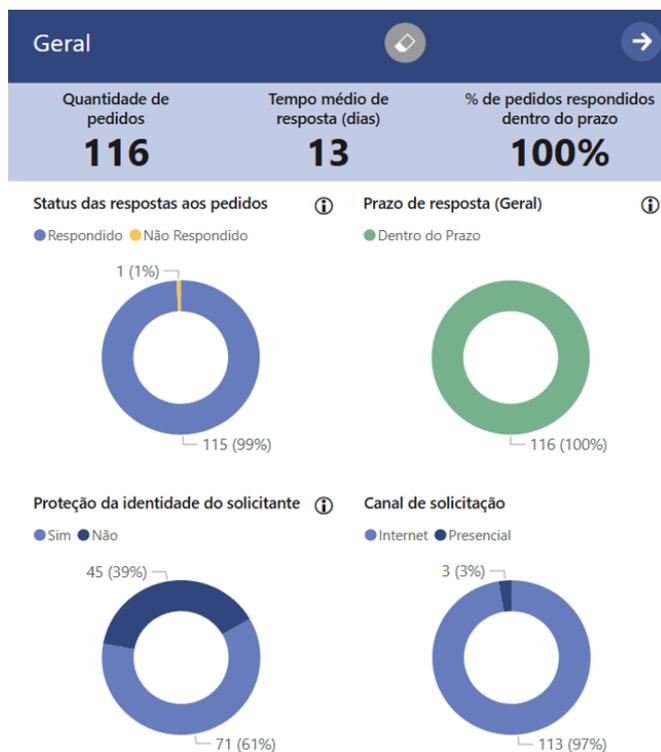


Gráfico 8 - Comparativo de Pedidos de Informação recebidos no PARTICIPA-DF, sistema E-SIC por ano referentes a 2023 e 2024.

Dos 116 pedidos de informação realizados pelos manifestantes, todos foram respondidos dentro do prazo estipulado, **com uma média de 13 dias para a resposta**. Desses pedidos, **39% foram identificados, enquanto 61% foram anônimos**, indicando que, nesses casos, os manifestantes optaram por manter a identidade protegida no sistema.

No que diz respeito ao atendimento, a preferência dos cidadãos tem sido pela via online, com 97% dos manifestantes utilizando a plataforma Participa-DF ou o sistema E-SIC para realizar suas manifestações (Figura 4). Esse dado reforça a crescente tendência de utilização de canais digitais para o acesso a serviços públicos, destacando a praticidade e eficiência desses meios para o atendimento das demandas da população.

Figura 4 - Pedidos de Informação realizados pelo Participa-DF, sistema E-SIC no ano de 2024. Os parâmetros analisados foram o tempo médio das respostas, a quantidade de pedidos respondidos no prazo, a proteção da identidade do solicitante e o canal de solicitação de atendimento.



Nas pesquisas realizadas após as respostas aos cidadãos que solicitaram Pedidos de Informação, **apenas 12,93% foram avaliadas pelos manifestantes (Figura 5)**. As avaliações foram distribuídas da seguinte forma: **40% classificaram a resposta como “muito satisfeitos”, 20% como “satisfeitos”, 20% como “insatisfeitos”, 13,3% como “muito insatisfeitos” e 6,6% como “regular”**. Esses dados fornecem uma visão importante sobre a percepção dos cidadãos em relação à qualidade do atendimento e das respostas fornecidas pela Ouvidoria.

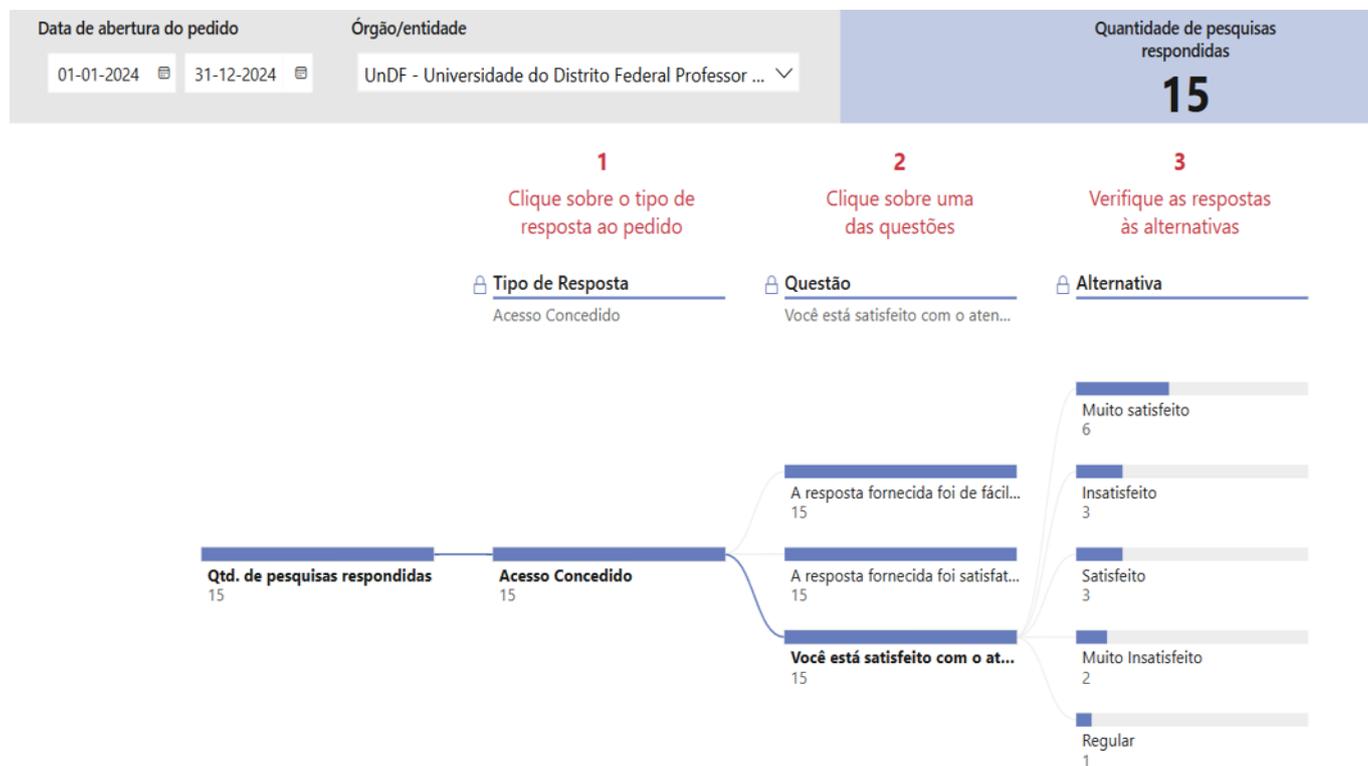


Figura 5: Percepção dos cidadãos em relação à qualidade do atendimento e das respostas fornecidas pela Ouvidoria. Resultado das pesquisas realizadas após as respostas aos cidadãos que solicitaram Pedidos de Informação.

6 CONCLUSÃO

O Relatório Anual de 2024 destacou que os sistemas OUV e E-SIC do Participa-DF estão sendo utilizados pelos cidadãos com igual relevância. Em relação à tipologia das manifestações, observou-se **uma redução de cerca de 13,08% no percentual de reclamações de 2023 para 2024**. Por outro lado, o aumento de **400% nas denúncias** em comparação ao ano anterior pode indicar tanto uma maior confiança dos usuários na Ouvidoria para relatar questões sensíveis quanto um aumento no número de casos a serem denunciados na universidade.

Os indicadores de resolutividade das manifestações e de satisfação com o serviço da Ouvidoria nos indicam que estamos no caminho certo para atender o nosso público com qualidade e nos mostra um novo caminho a percorrer para um tratamento de excelência das demandas na universidade. Nesse sentido, **aumentar o número de pesquisas de satisfação para as manifestações classificadas como resolvidas é de grande importância para qualificar o relacionamento da universidade com o cidadão** de modo a orientar o trabalho da Ouvidoria com vistas a melhoria da gestão universitária.

Os dados referentes aos **pedidos de informação** em 2024 demonstram um desempenho positivo no atendimento pela Ouvidoria, com **100% das solicitações respondidas dentro do prazo** e uma **média de 13 dias para retorno**. O alto índice de manifestações realizadas de forma online (97%) evidencia a **preferência dos cidadãos pela praticidade do atendimento digital**, consolidando o sistema E-SIC como uma ferramenta eficiente e acessível.

Entretanto, evidenciou-se que tanto nos sistemas OUV e E-SIC do Participa-DF a **baixa taxa de participação nas avaliações** representa um desafio significativo para o aprimoramento dos serviços e da transparência institucional em 2025. Essa

situação pode ser atribuída a fatores como falta de divulgação, **desconhecimento do usuário sobre a importância das avaliações** ou mesmo dificuldades no acesso às plataformas, entre outros.

O relatório anual da Ouvidoria da Universidade evidencia, portanto, o compromisso da instituição com a escuta ativa e a melhoria contínua de seus processos e serviços. As manifestações recebidas ao longo do ano de 2024 permitiram identificar demandas prioritárias, fortalecer a transparência e promover soluções que beneficiem toda a comunidade acadêmica.

Os resultados apresentados refletem não apenas os desafios enfrentados, mas também os avanços conquistados por meio da colaboração entre os diversos setores da Universidade. Reforçamos a importância da participação de estudantes, docentes, técnicos administrativos e demais membros da comunidade na construção de um ambiente acadêmico mais inclusivo e eficiente.

Diante disso, a Ouvidoria reafirma seu papel como ponte de comunicação entre a comunidade universitária e a gestão, sempre pautada pela ética, imparcialidade e compromisso com a excelência. Que as reflexões trazidas neste relatório sirvam como base para novas estratégias e ações que fortaleçam a relação entre a Universidade e seus públicos, contribuindo para o cumprimento de sua missão institucional e para o avanço da educação, pesquisa e extensão.

Ante o exposto, agradecemos à comunidade acadêmica – composta por discentes, docentes, técnicos administrativos e parceiros – por sua confiança e contribuição ao longo deste ciclo. Que este relatório sirva como instrumento de avaliação, aprendizado e inspiração para avanços contínuos em nossa missão de servir à sociedade por meio da educação, pesquisa e extensão. Renovamos nosso compromisso de estar sempre abertos ao diálogo e ao aprimoramento constante.



GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha Barros Junior

REITORA PRO TEMPORE DA UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES

Simone Pereira Costa Benck

EQUIPE DA OUVIDORIA DA UnDF

Michelle Guitton Cotta - Ouvidora
Zanandrea Medeiros Nascimento - Assessora

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Frank Alves



**Fala • Escuta
Humanização**

