

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA UnDF



Fala • Escuta
Humanização



Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF

3º Trimestre/2022

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF apresenta o Relatório do terceiro Trimestre de 2022, relativo às manifestações e solicitações de informação recebidas pela instituição, bem como às atividades desenvolvidas internamente por meio de Grupo de Trabalho-GT para política de permanência e humanização dos educandos da UnDF.

O relatório se constitui a partir da análise das informações disponibilizadas pelo Painel de Dados do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal-**OUV-DF**, do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão-**e-SIC**, do Plano de Ação da Ouvidoria, bem como do andamento de políticas intersetoriais que visam ao acesso, à acessibilidade e à humanização de todos os partícipes que compõem o meio acadêmico.



Imagem: Freepik

A UnDF se encontra em processo de elaboração de políticas públicas, regimentos, estruturação de programas pedagógicos de novos cursos e execução das fases restantes do concurso

público para a contratação de 250 professores e 100 tutores, que atenderão aos discentes dos cursos novos e dos já existentes. A Ouvidoria tem participado dessas ações com foco em ESG (em português, ASG – Ambiental, Social e Governança) contribuindo com a elaboração das políticas alinhadas às diretrizes da Agenda 2030, que refletirão diretamente no atendimento ao público de estudantes e docentes que adentrarão a universidade em 2023. Isso porque as políticas coadunam com o Plano de Desenvolvimento Institucional- PDI e se alinha a agenda 2030 que apresenta dentre os seus objetivos “[...] assegurar os direitos humanos, acabar com a pobreza, lutar contra a desigualdade e a injustiça, alcançar a igualdade de gênero e o empoderamento de mulheres e meninas, agir contra as mudanças climáticas” (PACTO GLOBAL, 2021). Entendendo a educação como um dos pilares para o alcance desses objetivos, a Universidade trabalha no desenvolvimento dessas políticas tendo entre suas atribuições a constituição de seu corpo docente. Assim, o concurso público em andamento representa a temática relacionada à maior parte das manifestações que ocorreram no trimestre.

No que concerne às ações internas, a política de humanização da Universidade está sendo elaborada pela equipe de Ouvidoria, conforme previsto no Regimento Geral¹ da instituição. O documento se pauta no acolhimento, na amabilidade, na empatia e na escuta sensível, visando melhor atender aos cidadãos que se relacionam direta ou indiretamente com a Universidade.

¹ O Regimento Geral da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF tem como objetivo regulamentar os aspectos comuns do funcionamento e da organização dos órgãos componentes da instituição, complementando as normas dispostas no Estatuto da universidade e está disponível no seguinte link <https://universidade.df.gov.br/regimento-geral/>.

PAINEL DA OUVIDORIA DA UnDF

No terceiro trimestre, a Ouvidoria da UnDF atendeu a um total de 24 manifestações, sendo contabilizadas 19 no Sistema de **OUV-DF** e quatro no Sistema **e-SIC**. Deste total, dezenove foram referentes ao tema do concurso público; as demais, à instituição e sua constituição. No que concerne à análise das respostas do Ouv-DF, 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. Nessa situação a Ouvidoria responde a demanda do cidadão mas, ele não se sente contemplado na resposta, criando uma contagem diferenciada pois nem toda resposta contempla a necessidade dos usuários do serviço. Em algumas situações, não é possível atender aos anseios desses sujeitos, tendo em vista que concurso público apresenta previsões editalícias elaboradas por uma comissão organizadora. Assim, a Ouvidoria realizou um acompanhamento responsável das etapas e fases relativas ao concurso público, tendo um papel preponderante de melhor orientar o cidadão candidato. Entende-se que os percentuais apresentados no Gráfico 1 demonstram que, mesmo procurando reforçar uma linguagem clara, objetiva e acolhedora com os cidadãos, há uma insatisfação do cidadão com relação à resolutividade. Assim, adotaremos como estratégia futura no campo resposta elucidar para o cidadão quando a

demanda for atendida e respondida e ratificar o compromisso de repassar suas solicitações aos gestores, bem como a avaliação de sugestões que possam ser contempladas em editais futuros.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO TRIMESTRE

Ao verificar a tipologia das manifestações que são classificadas em elogios, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões por meio do OUV-DF, foi possível perceber como a Universidade despertou o interesse social no que diz respeito às oportunidades do mundo do trabalho. Com um total de 8.871 inscritos no concurso e com o aumento de manifestações sobre a temática, os dados refletem o anseio de educadores de fazerem parte da história da nova Universidade do Distrito Federal.



Imagem: Freepik

Em relação à questão do ingresso discente, cabe destacar que, de acordo com o *Mapa do Ensino Superior do Brasil*, a taxa de escolarização líquida do país voltou a cair. As matrículas presenciais caíram 3,8% em 2019 e voltaram a cair em 2020, chegando a uma queda acumulada de 9,4%. A queda no número de jovens ingressando no ensino superior afeta diretamente a taxa de escolarização líquida [que mede a proporção de pessoas de 18 a 24 anos que frequentam o ensino superior em relação à população dessa faixa etária]. Nota-se que a UnDF se configura, portanto, como uma oportunidade de contribuir com a reversão desses dados, oportunizando o acesso a esse nível

de ensino para os jovens do Distrito Federal e do país. A Ouvidoria, junto à universidade, contribui com a Agenda 2030 no sentido de amenizar as desigualdades sociais por meio da ampliação do acesso à educação superior pública. Nessa construção histórica de uma Universidade Distrital, um dos passos iniciais é a constituição de um corpo docente por meio do concurso público.

Diante desse contexto, das etapas de implementação e das exposições dos cidadãos, 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	SUGESTÃO	Total
Funcionamento do órgão público	2	1		3
Servidor Público		1		1
Concurso Público	11	8		19
Leis e Decretos do Governo de Brasília			1	1

Os resultados apresentados refletem o diálogo da sociedade com a etapa vigente de formação do corpo docente da instituição por meio do concurso, bem como o anseio em compreender como se dará o funcionamento da universidade e o conhecimento de suas leis.

No que tange à análise dos índices disponibilizados pelo painel da Ouvidoria-Geral, cabe salientar que não foi possível realizar um estudo comparativo com as manifestações do 2º trimestre, tendo em vista a ausência de participação dos usuários na pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria-Geral, naquele período. Todavia, analisando os dados deste

trimestre e comparando-os com os dados do 1º trimestre e com as metas propostas pela Ouvidoria-Geral, é possível inferir as observações dos parágrafos seguintes.

A Ouvidoria da UnDF teve uma queda no índice de resolutividade no comparativo do 1º com o 3º trimestre, conforme Figura 1, afastando-se da meta estipulada pelo Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal-SiGO/DF, concebido formalmente pela Lei Distrital nº 4.896/2012. A manifestação referente ao assunto concurso público apresentou o maior número de ocorrências, Gráfico 2. A modalidade envolve várias etapas, entre elas a escolha de uma banca que é responsável pela avaliação e seleção dos candidatos. A Ouvidoria tem trabalhado na mediação junto à comissão organizadora a fim de melhor atender o cidadão. E compreende ser um momento em que o índice de resolutividade não consiga de fato alcançar as expectativas e anseios dos cidadãos, impactando diretamente no alcance da meta estipulada pela Rede SiGO.

Figura 2 - Comparativo índice de resolutividade



Gráfico 1: Assuntos mais solicitados nas manifestações



Com relação ao índice de recomendação e a satisfação do atendimento Figuras 3 e 4, assim como o de resolutividade, houve uma queda quando comparado com o 1º trimestre. Uma informação esperada uma vez que a resolutividade tem uma associação direta com

a recomendação e com a satisfação. Esses dados reforçam a necessidade de apresentar à comissão organizadora as insatisfações dos cidadãos com relação à banca de forma a documentar o processo para consultas e licitações futuras.

Figura 3 - Comparativo índice de recomendação



Figura 4 - Comparativo índice de satisfação com o atendimento



A mesma situação ocorre com os demais índices, como o de satisfação do sistema e da satisfação da resposta figuras 5 e 6, refletindo por meio da demanda de concurso público uma queda em todos os índices, impactando em percentuais abaixo dos estipulados pela Rede

SIGO. As manifestações da UnDF possuem um caráter muito pontual em cada trimestre, pois acompanham as etapas de implementação da Universidade. Na atual, que envolve concurso público, era esperado que ocorressem as variações observadas nos índices.

Figura 5 - Comparativo índice de satisfação com o sistema



Meta Rede SiGO- sem meta

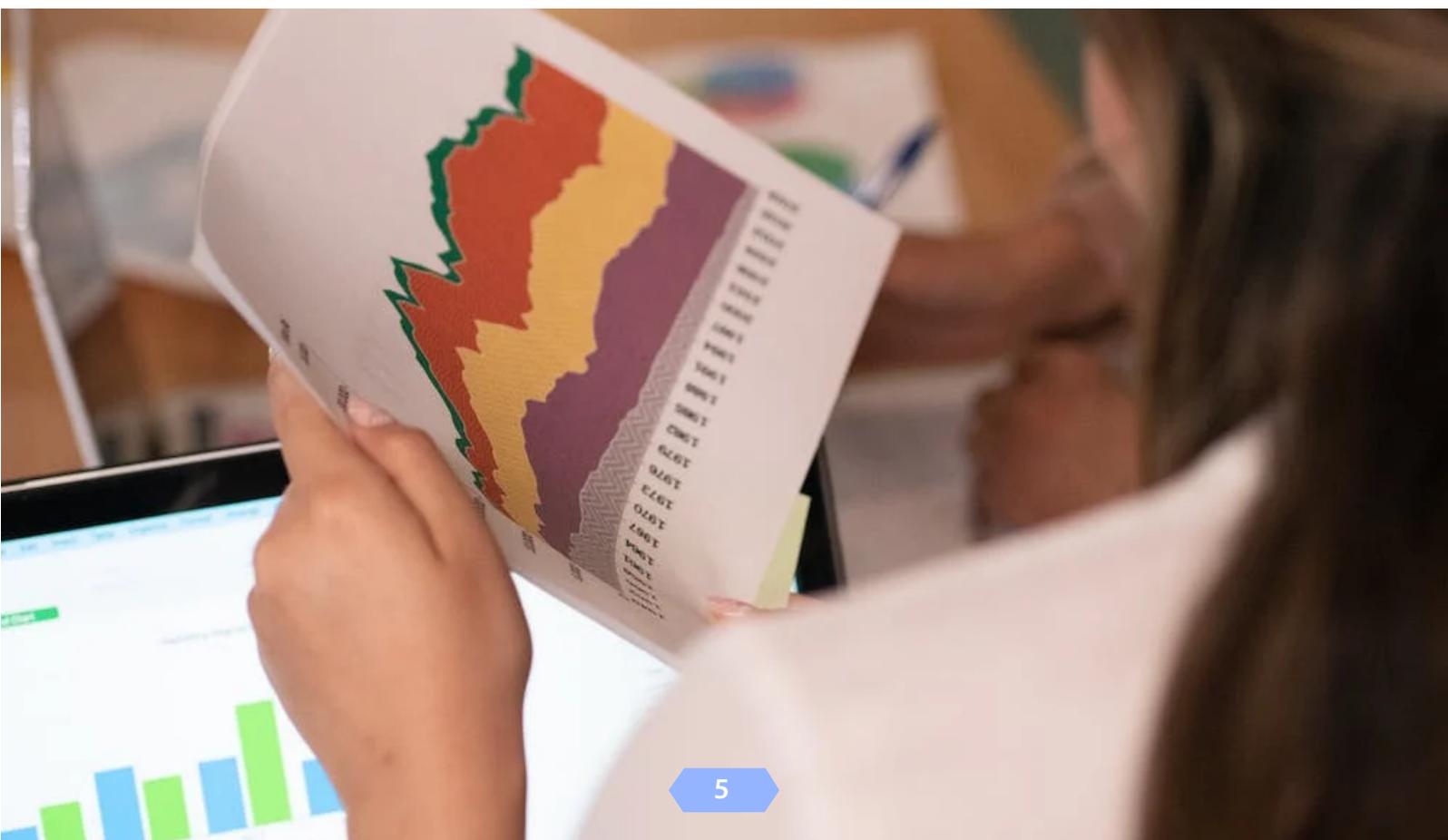
Figura 6 - Comparativo índice de satisfação com a resposta



Meta Rede SiGO- 48%

Diante do exposto e tendo a nitidez desse caminhar da Ouvidoria com a implementação da Universidade, é possível verificar a importância das articulações junto à Reitoria e aos demais setores da instituição. A Ouvidoria da UnDF, apesar de estar abaixo das metas estipuladas pela Rede SiGO, avalia esses resultados como pontuais em decorrência do processo de seleção docente por meio do concurso. Um concurso público possui uma complexidade inerente podendo apresentar etapas e informações que não atendam às expectativas do cidadão. E isso é bem representativo quando se avalia os índices deste 3º trimestre.

Imagem: Freepik



CONCLUSÃO

O Relatório do terceiro trimestre apresentou um aumento no número de manifestações, com concentração na temática do concurso público. A Ouvidoria percebeu a dificuldade dos candidatos em dialogarem diretamente com a banca responsável pelo exame e procurou fazer todas as articulações possíveis, em parceria com a comissão organizadora para melhor atender aos cidadãos. A participação da comunidade reforça a democracia e o envolvimento em um momento ímpar no Distrito Federal. A Ouvidoria da UnDF compreende que cada etapa é de aprendizado e aprimoramento para alcançar as metas estipuladas pela rede SiGO.

Atualmente, a Ouvidoria tem se dedicado também à elaboração da política de humanização, à contribuição com os documentos normativos da instituição e às articulações com os diferentes setores da Instituição. Trabalharemos sempre no intuito de proporcionar uma boa gestão do serviço público e melhor atender às necessidades da população do Distrito Federal.

Imagem: Freepik



Fala • Escuta
HumanizaÇÃO

