

# 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

1º Trimestre/2023

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF apresenta o relatório do primeiro trimestre de 2023, relativo às manifestações e solicitações recebidas pela instituição. A análise das informações partem dos dados disponibilizados pelo Painel de Dados do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal e do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão SIC-DF, ambos disponíveis no canal Participa-DF.

Ademais, a UnDF se encontra em processo de elaboração de políticas públicas, resoluções, programas pedagógicos e módulos dos novos cursos, bem como na iminência de nomeação dos novos docentes que atenderão tanto aos estudantes dos novos cursos, quanto dos cursos já existentes. A Ouvidoria tem participado ativamente dessas ações sempre pautada na humanização e mantendo o foco no conceito ESG.

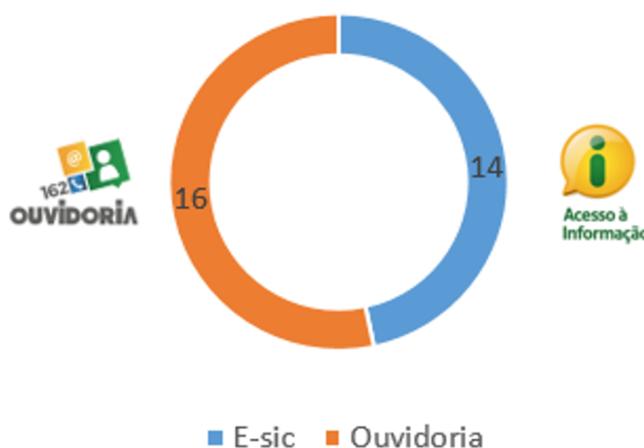
Assim, no que concerne às ações internas, foi entregue pela equipe da Ouvidoria a Política de Humanização da Universidade e já tendo como primeira ação o projeto “**Vozes na Ouvidoria**” que se pauta em valores e atitudes práticas que assegurem a promoção do cuidado individual e coletivo no espaço universitário, de forma a promover a formação cognitiva, socioafetiva, inclusiva e humanista por meio do diálogo e da escuta sensível.

## PAINEL DA OUVIDORIA DA UnDF

No primeiro trimestre, a Ouvidoria da UnDF atendeu a um total de trinta manifestações no canal Participa DF, conforme apontado no gráfico 1, sendo contabilizadas dezesseis pelo Módulo **Ouvidoria** e quatorze pelo Módulo **SIC- DF**. Deste total, o assunto mais abordado foi o concurso público. As manifestações se concentraram em demandas dos candidatos

que realizaram o concurso questionando a banca contratada no que se refere a resultados, recursos e divergências de informações.

**Gráfico 1:** Total de manifestações



Fonte: Participa-DF

A Ouvidoria realizou um acompanhamento responsável das etapas e fases relativas ao concurso público em parceria com a Comissão Organizadora do Concurso da UnDF, tendo um papel preponderante de melhor orientar o cidadão candidato em relação às competências da banca contratada e da Universidade. Entretanto, mesmo reforçando uma linguagem clara, objetiva e acolhedora com os cidadãos, há uma insatisfação do cidadão com relação à resolutividade, observada no Gráfico 2.

**Gráfico 2:** Situação da Demanda



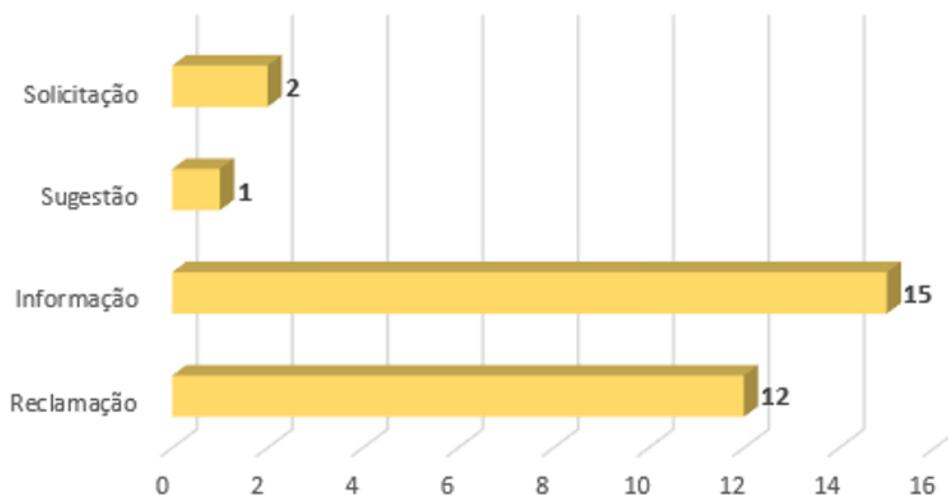
Fonte: Participa-DF

Em algumas situações, não é possível atender aos anseios desses cidadãos, tendo em vista que concurso público apresenta previsões editalícias elaboradas por uma comissão organizadora. A Ouvidoria cumpre o seu compromisso com os cidadãos repassando suas solicitações aos gestores para a avaliação e análise dos apontamentos, entendendo que o diálogo com a sociedade pode contribuir e contemplar editais futuros.

## TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO TRIMESTRE

A tipologia das manifestações representa um importante marcador no diálogo da sociedade com a instituição. Neste primeiro trimestre observou-se as seguintes frequências nas tipologias de manifestação da Ouvidoria da UnDF:

**Gráfico 3: Tipologia das Manifestações**



Considerando o momento de implementação no qual a Universidade está inserida, as informações refletem a busca da sociedade em compreender a oferta de Educação Superior que será disponibilizada pela UnDF. No que concerne às reclamações, estas se concentraram no assunto concurso público para docentes, que foi composto de quatro etapas gerando manifestações em cada um destes momentos envolvendo bastante o cidadão candidato.

Para um maior detalhamento, na tabela 1 estão apresentados os assuntos por tipologia:

**Tabela 1 - Assuntos por tipologia**

Assunto	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	INFORMAÇÃO	Total
<i>Ensino Superior</i>				11	<b>11</b>
<i>Servidor Público</i>		1			<b>1</b>
<i>Concurso Público</i>	2	14			<b>16</b>
<i>Cursos</i>				1	<b>1</b>
<i>Documentação Escolar</i>		1			<b>1</b>

Cabe ressaltar ainda que neste momento de implementação a UnDF dialoga com as metas da Agenda 2030, propondo amenizar as desigualdades sociais com a ampliação do acesso à educação superior pública e a constituição de um corpo docente por meio do concurso público. Essa ação atua diretamente na educação, mundo do trabalho e desigualdades sociais.

No que tange à análise dos índices disponibilizados pelo painel da Ouvidoria-Geral, cabe salientar que não foi possível realizar um estudo, tendo em vista a ausência de participação dos usuários na pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria-Geral. Além de uma participação pequena de três cidadãos, eles não concluíram a pesquisa comprometendo os dados e impossibilitando a análise. Esta Ouvidoria tem reforçado a importância da participação do cidadão em todas as respostas às manifestações, a fim de qualificar os atendimentos e melhor atendê-los.

## Projeto da Ouvidoria e Ações intersetoriais

Neste 1º trimestre, a Ouvidoria da UnDF submeteu para análise da Ouvidoria-Geral o Termo de Abertura de Projeto-TAP do Projeto Vozes na Ouvidoria, que compõe a Política de Humanização da UnDF. Ademais, dentro das ações intersetoriais esta política foi finalizada e entregue pela Ouvidoria para análise e considerações da Reitoria. Além disso, foi desenvolvido um trabalho próximo à Diretoria de Assistência Estudantil e Humanização na elaboração de documentos para garantia do atendimento aos discentes que ingressarão no segundo semestre de 2023 na Universidade.





## CONCLUSÃO

O Relatório do 1º Trimestre apresentou um aumento no número de manifestações, mantendo a concentração na temática do concurso público. A Ouvidoria ratifica a dificuldade dos candidatos em dialogarem diretamente com a banca responsável pelo certame e tem realizado articulações com a Comissão Organizadora do Concurso para melhor atender aos cidadãos.

Neste período em questão, não foi possível realizar as análises de indicadores tendo em vista uma pequena e incompleta adesão dos usuários a pesquisa de satisfação.

Importante informar que a Ouvidoria tem participado de forma ativa em diferentes setores da instituição tanto em reuniões como na contribuição e elaboração de documentos normativos e institucionais. Neste primeiro trimestre, esses trabalhos foram mais intensos junto a Diretoria de Assistência Estudantil e Humanização, contribuindo nos documentos que atenderão principalmente aos estudantes em situação de sociovulnerabilidade que ingressarem na UnDF. A Ouvidoria tem se dedicado a contribuir nas ações intra e intersetorialmente com o intuito de proporcionar uma boa gestão do serviço público e melhor atender às necessidades da população do Distrito Federal.



**Fala • Escuta  
HumanizaÇÃO**



**UnDF**  
UNIVERSIDADE DO DISTRITO FEDERAL  
PROFESSOR JORGE AMAURY MAIA NUNES

