

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA UnDF



Fala • Escuta
Humanização



Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes - UnDF

1º Trimestre/2022

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade do Distrito Federal Professor Jorge Amaury Maia Nunes (UnDF) apresenta Relatório do Primeiro Trimestre de 2022, relativo às manifestações e solicitações de informação, recebidas pela instituição. O documento foi consubstanciado com dados disponíveis no Painel de Ouvidoria do Distrito Federal do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF).

A UnDF foi criada pela Lei Complementar nº 987, de 26 de julho de 2021, com o objetivo de cumprir de forma inovadora a educação

superior local, comprometida com o desenvolvimento sustentável, a redução das desigualdades e a busca de soluções democráticas aos problemas e às necessidades da RIDE.

Diante desse processo de ampliação educacional e, paralelamente, de conquista social, faz-se necessário estimular a participação da comunidade de forma amorosa, afetuosa e acolhedora com respeito às diferenças e diversidades a reconhecer a Ouvidoria da UnDF como um canal de comunicação e de relacionamento humanizado entre os cidadãos e a instituição.

PAINEL DA OUVIDORIA DA UnDF

No primeiro trimestre, a Ouvidoria da UnDF recebeu um total de quatro manifestações. Apesar de ser um número pequeno, o valor representa que a Universidade nasce e, juntamente com ela, o diálogo com a Ouvidoria e esta trabalha para que esse espaço se torne cada vez mais acessível e humanizado, de forma a estreitar laços com a comunidade e ampliar o acesso do serviço para a população da RIDE.

Gráfico 1: Total de manifestações

SITUAÇÃO

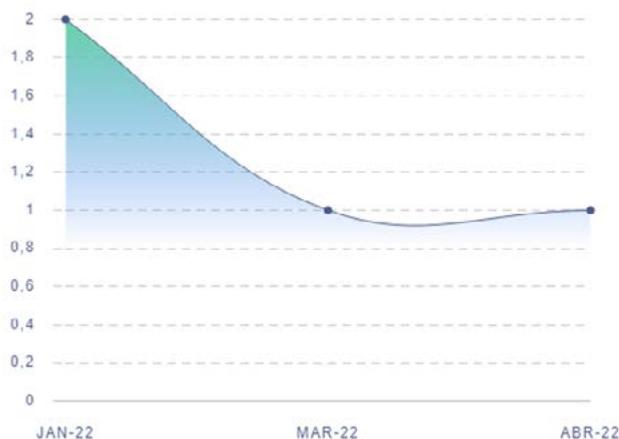


Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

No que tange à evolução mensal apresentada no Gráfico 2, apesar de discreta, devido ao valor absoluto dos acessos ocorridos, demonstra que, em todos os meses, ainda que de forma pequena, os acessos se fizeram presentes. Assim, mesmo estando a Universidade em fase de implementação, a Ouvidoria é um canal acessado pela comunidade.

Gráfico 2: Evolução no 1º Trimestre

EVOLUÇÃO MENSAL



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Ao verificar o Gráfico 3 de classificação da manifestação, a proporção de sugestão e informação se equivalem, demonstrando que o momento de implementação da UnDF apresenta participação da sociedade que, para além da busca de informação, aponta sugestões. Assim, a Ouvidoria evidencia seu papel mediador e estabelece um canal personalizado e educativo para ambos os lados.

Gráfico 3: Classificação da Manifestação



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Ao analisar os canais de comunicação, a maioria dos acessos, conforme representação do Gráfico 4, ocorreram por meio da internet. Essa informação evidencia a necessidade de um canal de comunicação digital na Ouvidoria que dialogue com a comunidade de forma interativa e com respeito às diferenças e à diversidade. Os dados da Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD) – 2021, no que compete à variável comunicação, apontam que 83,6% dos entrevistados possuem ao menos um celular, sendo que, nos últimos três meses, o acesso diário à internet contemplou 96,3% dos entrevistados. Assim, a Ouvidoria UnDF trabalhará para a garantia de que essa comunicação seja a mais humanizada e acessível aos usuários.

Gráfico 4: Canais de acesso



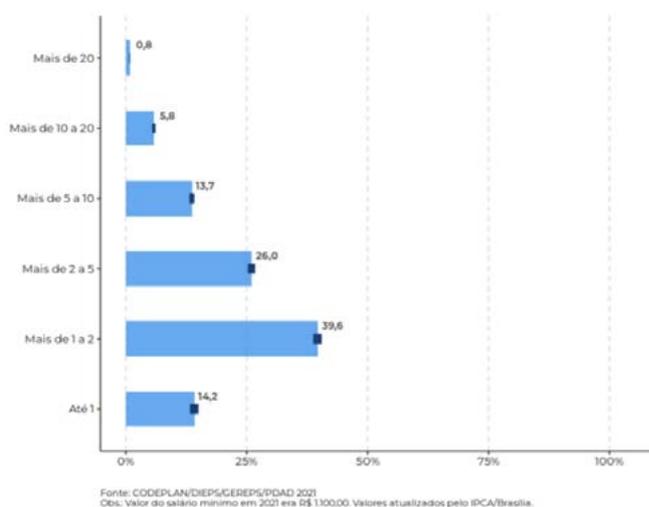
Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Ao considerar o principal assunto abordando apresentado no Gráfico 5, no caso, Concurso Público no DF, cabe uma análise comparativa com os Gráficos 6 e 7 referentes aos dados publicados na PDAD - 2021 sobre educação e trabalho. No DF, 36,5% da população possui ensino superior, entretanto apenas 36% apresentam renda entre dois e cinco salários mínimos. Em virtude da autorização de concurso público para compor o quadro docente da Universidade, a comunidade se faz presente na Ouvidoria para entender como se dará esse processo. Numa frequência menor, mas com bastante relevância, a manifestação referente à Construção de Escolas também dialoga com os dados da PDAD - 2021 que apresenta aproximadamente 30% da população com o Ensino Médio concluído.

Gráfico 5: Principais Assuntos

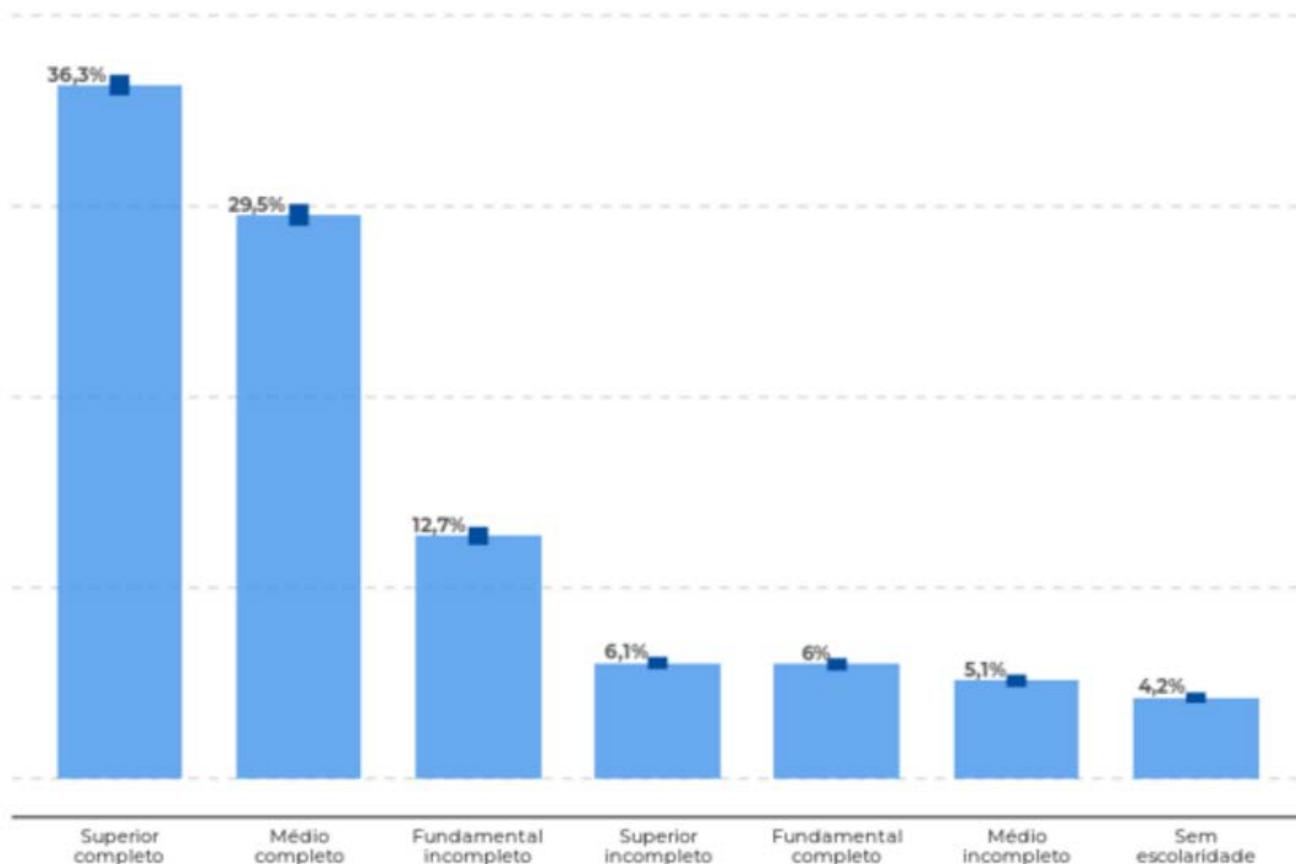


Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal



Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

Gráfico 7: Escolaridade da população com 25 anos ou mais, Distrito Federal, 2021



Fonte: CODEPLAN/DIEPS/GEREPS/PDAD 2021

Metas estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



Meta resolutividade- Meta Rede SIGO - 48%

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



Meta recomendação - Meta Rede SIGO - 73%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Meta satisfação serviço ouvidoria- Meta Rede SIGO-64%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



Meta satisfação com o atendimento- Meta Rede SIGO - 69%

Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



Índice de satisfação com o sistema- Sem meta estipulada

Fonte: Painel Ouvidoria Distrito Federal

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Satisfação com a resposta- Meta Rede SIGO-48%

Os índices apontam a preocupação da Ouvidoria UnDF em desenvolver um Projeto de Humanização, respeitando as diferenças e diversidade, e, paralelamente, voltada para acessibilidade como um caminho a ser trilhado e necessário para ofertar um atendimento de qualidade para sociedade.

A Ouvidoria reconhece que é primordial aprimorar os índices a fim de cumprir as metas previstas pela Rede SIGO-DF, um exercício constante deste espaço que dialoga com a so-

cidade e busca atendê-la da melhor forma. Em nosso primeiro relatório trimestral, o índice de satisfação com o sistema foi de 75% e os índices de recomendação, satisfação do atendimento, satisfação com a resposta, estão bem próximos da meta estipulada pela Rede SIGO-DF. Assim, os dados nesse primeiro trimestre nos apresentam um marco inicial e um trabalho crescente na busca de um aperfeiçoamento no atendimento à sociedade.

Conclusão

O Relatório Trimestral, apesar de apresentar dados discretos da Ouvidoria da UnDF, tem um papel preponderante na sinalização de todos os caminhos a serem desenvolvidos e alcançados por esse serviço na instituição. São valores pequenos, mas representativos do importante papel que as Ouvidorias Públicas desempenham de ação democrática. É um canal que envolve os direitos à cidadania, a participação coletiva, envolvendo diretamente o cidadão na construção e melhoria de um serviço para o bem comum de todos. A Ouvidoria UnDF acredita em um atendimento humanizado que acolhe e se utiliza das novas tecnologias, dos dados abertos, das redes sociais, da acessibilidade visando à construção de um espaço estratégico e democrático de comunicação interna

e externa que fortaleça os mecanismos de cidadania a partir dos princípios de transparência, equidade e responsabilidade.

