

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA



PLANO DE AÇÃO

OUVIDORIA

2022

Janeiro, 2022

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde (FEPECS) em atendimento ao previsto na legislação do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO-DF). O documento baseia-se no resultado das experiências assimiladas pela Ouvidoria/FEPECS no decorrer da sua atuação como espaço de cidadania e de instrumento de gestão.

É sabido que as Ouvidorias públicas funcionam como um efetivo canal de comunicação e participação social. Atuam, ainda, como espaços de cidadania uma vez que mediam o acesso dos usuários dos serviços, fortalecem o controle social além de representar um importante instrumento para fornecer aos órgãos públicos ferramentas que contribuam para uma maior eficácia e eficiência dos serviços públicos oferecidos.

No caso da FEPECS, a ouvidoria atua no processo de interlocução e acolhimento do cidadão com a entidade e as suas três Escolas mantidas: Escola de Aperfeiçoamento do SUS (EAPSUS), Escola Superior de Ciências da Saúde (ESCS) Escola Técnica de Saúde de Brasília (ETESB). Caso você possua interesse em saber quais os serviços que oferecemos, sugerimos acessar a nossa Carta de Serviços, disponível no endereço eletrônico: <https://www.fepecs.edu.br/category/carta-de-servicos/>.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

2. SITUAÇÃO E DIAGNÓSTICO

Como exposto na apresentação, a FEPECS é mantenedora de três Escolas. Assim, a instituição possui como público alvo: pesquisadores; estudantes de nível técnico; estudantes graduação e de pós-graduação, tanto *lato sensu* como *stricto sensu*, incluindo os programas de residência da rede SES-DF; profissionais de saúde de nível técnico ou superior, pertencentes ou não, ao quadro de pessoal da SES/DF, que estão interessados em rever, complementar ou aperfeiçoar suas práticas profissionais; além de profissionais de saúde da Secretaria de Estado de Saúde (SES-DF) que são contemplados com cursos de qualificação profissional oferecidos exclusivamente para a categoria.

2.1 Quantidade de manifestações registradas e indicadores

Em 2019, a ouvidoria/FEPECS recebeu um total de 55 manifestações. A quantidade aumentou para 81 demandas em 2020 e 93 em 2021. Embora se verifique um aumento do número de registros ao longo dos últimos três anos, mantém-se o desafio de divulgar os canais de atendimento bem como fortalecer a confiança na ouvidoria da instituição para que esta possa, efetivamente, atuar através da democracia participativa.

No tocante aos registros, as ouvidorias do Poder Executivo do Distrito Federal possibilitam a avaliação e monitoramento através de indicadores estabelecidos pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, órgão central do SIGO-DF. No caso da ouvidoria da FEPECS, evidenciamos abaixo os índices de resolutividade; de recomendação; e de satisfação: 1) com o serviço de ouvidoria 2) com o atendimento e 3) com a resposta.

Os números são obtidos através de pesquisa de satisfação feita pelo cidadão após o recebimento da resposta. Para dados mais detalhados, sugerimos acessar o Painel de Ouvidorias do Distrito Federal, disponível em: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

Os índices abaixo foram extraídos do sistema de ouvidoria do GDF, o Ouv-DF e representam o acumulado dos dados durante o período de 01 (um) ano:

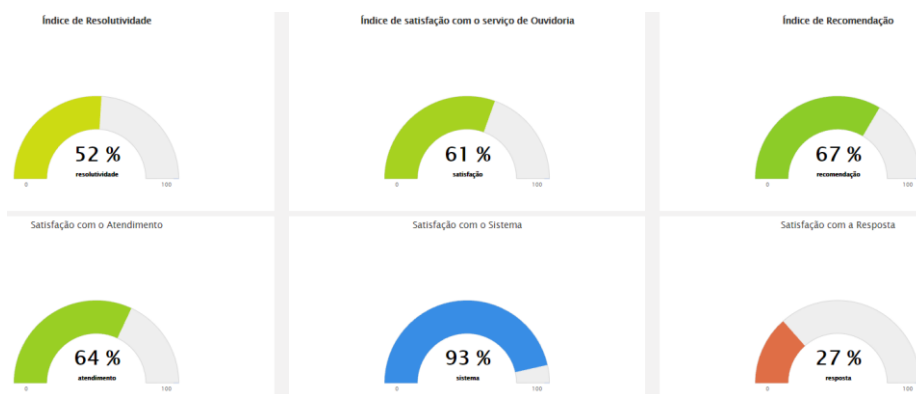
2019



2020



2021



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

Acerca dos dados expostos acima, um fator a ser considerado é que a pesquisa de satisfação não é realizada por todos os demandantes, mas apenas por aqueles que optam por preencherem o formulário online. Durante todo o ano de 2019, considerando-se o total de demandas registradas, o percentual de manifestações avaliadas como resolvidas ou não resolvidas foi de 10%. A proporção aumentou para 15% em 2020 e 21,5% em 2021.

2.2 Volume dos três assuntos mais demandados pela FEPECS em 2021

Em 2021, os assuntos mais demandados pela FEPECS foram "Servidor Público", "Escolas, cursos credenciados na FEPECS", "critérios de avaliação no concurso, vestibular FEPECS", os quais totalizaram 67,2% das manifestações recebidas pela instituição, conforme abaixo:

Assunto	Tipologia da Manifestação					
	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Informação	Elogio	Total
Servidor Público	13	2	2	2	9	28
Escolas Cursos Credenciados na FEPECS	9	0	3	1	0	13
Critérios de Avaliação Concurso Vestibular FEPECS	6		1	1	0	8
Total	28	2	6	4	9	49

Tipologia	Número de manifestações por período: Servidor Público				
	1º Trim 2021	2º Trim 2021	3º Trim 2021	4º Trim 2021	Total
Reclamação	5	5	1	2	13
Denúncia		2			2
Solicitação		2			2
Informação			2		2
Elogio	3	2	1	3	9
TOTAL GERAL	28				

Tipologia	Número de manifestações por período: Escolas, Cursos credenciados FEPECS				
	1º Trim 2021	2º Trim 2021	3º Trim 2021	4º Trim 2021	Total
Reclamação	4	2	2	1	9
Denúncia					0
Solicitação	1	1			2
Informação			2		2
Elogio					0
TOTAL GERAL	13				

Tipologia	Número de manifestações por período: Critérios de Avaliação/Concurso Vestibular FEPECS				
	1º Trim 2021	2º Trim 2021	3º Trim 2021	4º Trim 2021	Total
Reclamação	4	2			6
Denúncia					0
Solicitação	1				1
Informação			1		1
Elogio					0
TOTAL GERAL	8				

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

A partir dos dados acima expostos é possível fazer as seguintes inferências/considerações:

- 1) Do assunto servidor público, 46% são reclamações e, destas, 80% foram registradas nos dois primeiros trimestres. Ao se analisar individualmente cada reclamação notou-se que 03 são demandas relativas ao processo seletivo para residentes (responsabilidade da ESCS); 04 são relativos aos alunos da graduação em medicina (responsabilidade da ESCS) e 03 são de assuntos diversos: 01 realização de estágio técnico durante o período da pandemia (responsabilidade da ETESB); 01 conduta de gestor (responsabilidade da FEPECS) e 01 atendimento telefônico na FEPECS.
- 2) Quanto aos elogios, todos foram registrados através do assunto “Servidor Público”, o que corresponde a 32% das manifestações registradas no assunto.
- 3) Dos três assuntos mais demandados, é possível observar que por volta 80% das demandas foram registradas nos dois primeiros trimestres de 2021, o que coincide com o período de matrícula (graduação) e da realização de concurso para residentes, o que pode ocasionar um leve aumento no volume de registros, uma vez que, em conversa com os gestores de Coordenação de Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu e Extensão (CPLE/ESCS/FEPECS), no período, o setor acompanha – o acompanhamento envolve lançamento de dados funcionais/pagamento, envio para unidades de saúde, dentre outras atividades – mais de 1.000 residentes.
- 4) A partir do exposto, depreende-se também como diagnóstico inicial o desafio de se buscar meios para incentivar o público alvo a utilizar a ouvidoria bem como participar da pesquisa de satisfação. Acredita-se que essa ação proporcionará instrumentos

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

efetivos para que a gestão se comprometa com a prestação de serviços públicos de qualidade.

Outro ponto a se destacar é que, nas visitas realizadas nas áreas técnicas para conversas gerais com o intuito de construir uma relação sólida e de confiança, conforme preconiza o Manual de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal, a percepção que se teve foi a de que as demandas de ouvidoria são vistas como correccionais e não como um meio de comunicação do cidadão com a entidade, uma ferramenta de gestão, que contribui para o aprimoramento dos serviços públicos oferecidos. Diante do apresentado, até como forma de melhorar o indicador “satisfação com a resposta” uma vez que não foi possível atingir a meta estabelecida para o último trimestre¹ de 2021, vislumbra-se a necessidade de desenvolver projetos que aproximem o servidor/gestor da ouvidoria.

3. PROJETOS E PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO

Em relação às propostas efetivas de melhorias endereçadas aos problemas detectados nas demandas de ouvidoria da unidade, acredita-se que o fortalecimento dos vínculos com os servidores e uma maior proximidade com os alunos (programação da mudança de local físico da ouvidoria para uma das entradas da entidade, próxima à lanchonete em que há uma maior circulação de pessoas) possibilitará uma maior visibilidade da ouvidoria. A mudança também contribuirá para efetivar uma maior participação de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida na Rede, conforme especifica o indicador ESG.1 constante no plano de Ação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal².

Para se alcançar o índice de resposta de satisfação com a qualidade de resposta em ouvidoria (que foi uma das principais deficiências verificadas no diagnóstico inicial) será necessário, além da participação no Plano de

¹ Para mais informações, sugerimos analisar os relatórios trimestrais da Ouvidoria/FEPECS disponíveis em: <https://www.fepecs.edu.br/relatorios-de-ouvidoria/>.

² Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/12/Plano-de-Acao-SIGO-DF-2022.pdf>. Acesso: 04 jan. de 2022

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUIDORIA

Formação Continuada para servidores do SIGO-DF, buscar incrementar a capacitação através de outros meios/escolas como a Escola Nacional de Administração Pública.

3.1 Estratégia de ação:

Conforme apresentado no diagnóstico inicial, o assunto mais recorrente na instituição durante o ano de 2021 foi servidor público. Foram registradas 21 demandas em variadas tipologias, exceto elogios, e o assunto foi diluído em outros subassuntos. Considerando-se o acima exposto acredita-se que a principal estratégia da Ouvidoria FEPECS é no sentido de fomentar o registro institucionalizado através da Ouvidoria. Para isso, em 2022, procurar-se-á desenvolver um trabalho conjunto para divulgação dos canais oficiais da ouvidoria através das redes sociais da FEPECS bem como uma maior aproximação com os setores da instituição para que a ouvidoria seja vista como um instrumento que possibilita uma maior transparência dos serviços bem como uma ferramenta de gestão.

3.2 Projetos

No diagnóstico inicial foi evidenciado como principal ação da ouvidoria o desafio de se divulgar os canais de atendimento bem como a necessidade de uma maior aproximação com os servidores para que estes possam visualizar a ouvidoria da instituição como instrumento de gestão, que possibilite uma melhora efetiva nos serviços oferecidos pela instituição.

Diante do exposto, para o ano de 2022 o projeto será o “Conheça a Ouvidoria/FEPECS”, conforme abaixo:

Projeto	Justificativa	Meta	Respon- sável	Recursos	Cronograma	Estratégia de divulgação dos resultados
Conheça a	Necessidade de aproximar a	- Realizar visitas	Chefe da Ouvidoria	Tecnológicos: 1) Sistema	-Visitas semanais	Sistema SEI

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUIDORIA

Ouvidoria da FEPECS	ouvidoria dos servidores e do espaço ser visto como um lugar seguro (confiabilidade) e efetivo na promoção da participação social e na melhoria dos serviços públicos. Necessidade de fornecer respostas menos técnicas	informais às áreas técnicas; - Apresentar respostas às principais dúvidas dos servidores após pesquisa de dúvidas -		SEI; 2) Google forms (para pesquisa de opinião)	priorizando os setores que receberam demandas - realização da pesquisa: maio/2021 - realização de sorteio de brindes para os participantes da pesquisa: jun/21 - Apresentação dos resultados aos servidores e gestores da instituição: jul/21	
---------------------	---	---	--	--	--	--

Apresentamos ainda outras propostas/intervenções a serem implementadas como forma de aumentar o alcance da Ouvidoria/FEPECS e melhorar os indicadores do setor:

Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Cronograma	Resultado esperado
Aumentar o alcance da Ouvidoria seccional (número de demandas registradas para o órgão)	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	100% das demandas recebidas	Aumento do Volume de Manifestações direcionadas ao órgão
Ampliar a avaliação das demandas registradas (foco no aumento de demandas avaliadas)	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar com encaminhamento de <i>feedback</i> à área técnica	100% das demandas recebidas	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um espaço de acolhimento, mediação e informação. É a partir do setor que o cidadão solicita informações, reclama, elogia, denuncia ou sugere melhorias para os serviços públicos oferecidos pelas instituições.

Nesse sentido, o principal desafio da Ouvidoria/FEPECS é tornar o ambiente de ouvidoria um local de ausculta, que possibilite uma comunicação objetiva e efetiva e que garanta o pleno exercício da cidadania. Para conseguir esse intento durante o exercício de 2022, será necessária a articulação e o envolvimento de todos os setores e servidores da entidade.

Equipe da Ouvidoria/FEPECS

Adriana de Matos Sousa – Ouvidora

Laís Nogueira de Figueiredo – Ouvidora-Substituta