

PLANO DE AÇÃO 2023

OUVIDORIA/FEPECS

Brasília – DF

APRESENTAÇÃO

O Plano de Ação da Ouvidoria da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde (FEPECS) é confeccionado em virtude do previsto na legislação do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal, o SIGO-DF. No documento, você encontrará o resultado das experiências assimiladas pela Ouvidoria/FEPECS no decorrer dos anos anteriores e, com base nisso, o planejamento das ações a serem executadas em 2023.

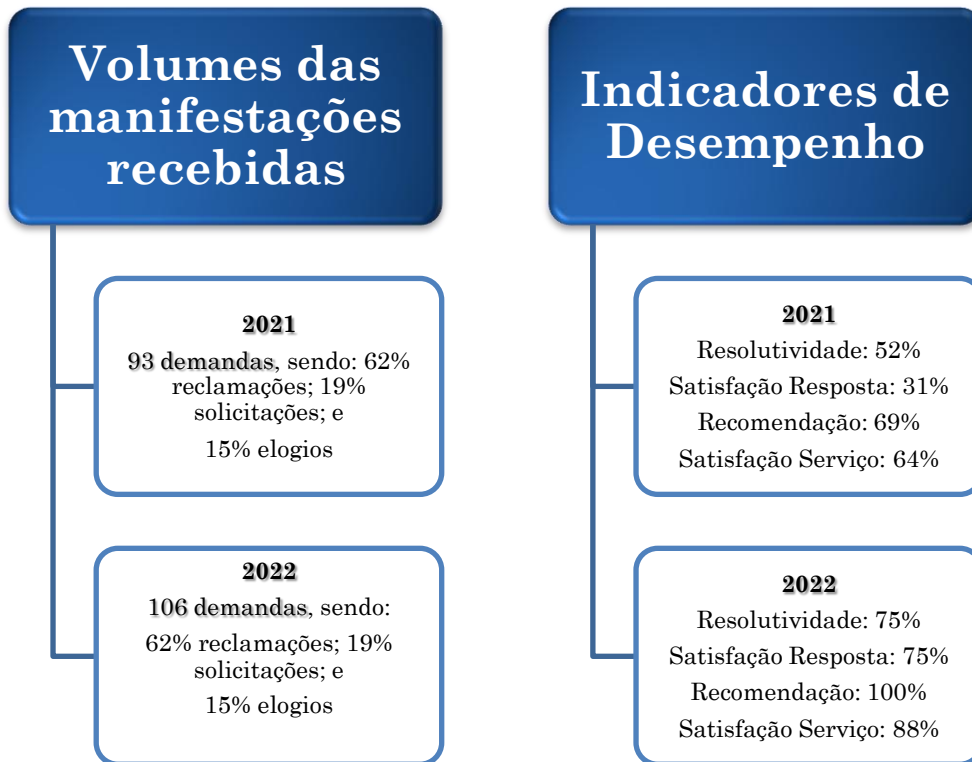
As ouvidorias públicas funcionam como canal de comunicação e participação social e, modernamente, como ferramenta de gestão. No caso da FEPECS, dentre outras funções institucionais, a ouvidoria atua no processo de interlocução do cidadão com a entidade e as suas três Escolas mantidas: Escola de Aperfeiçoamento do SUS (EAPSUS), Escola Superior de Ciências da Saúde (ESCS) e Escola Técnica de Saúde de Brasília (ETESB).

Destacamos que o público alvo da instituição são pesquisadores na área de saúde; estudantes de nível técnico na área de saúde; estudantes graduação e de pós-graduação (*lato sensu* e *stricto sensu*), incluindo os programas de residência da rede SES-DF; profissionais de saúde de nível técnico ou superior e servidores SES-DF.

Caso você possua interesse em saber quais os serviços que a instituição oferece, sugerimos acessar a nossa Carta de Serviços, disponível no endereço eletrônico: <https://www.fepecs.edu.br/category/carta-de-servicos/>.

DIAGNÓSTICO: VOLUME E INDICADORES

Em relação ao volume de manifestações registradas e aos indicadores de ouvidoria, apresentamos abaixo os dados da Ouvidoria/FEPECS em 2021 e 2022:



Acreditamos que o leve aumento no número de registros em 2022 (em comparação com 2021) e a considerável melhora dos indicadores ocorreu em virtude das ações propostas no plano de ação de 2021: capacitação do chefe da ouvidoria em cursos relacionados à área, sobretudo os relativos à qualidade de resposta; visita aos setores da instituição; e a ampliação das atividades de ouvidoria nos comitês da FEPECS

DIAGNÓSTICO: ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2022

Assunto	Tipologia da Manifestação						
	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Informação	Elogio	Denúncia	Total
Escolas, Cursos Credenciados na FEPECS	18	11	1	1	1	0	32
Bolsa Universitária	15	0	0	0	0	0	15
Servidor Público	4	0	0	0	6	2	12

Tipologia	Número de manifestações por período: Escolas, Cursos credenciados FEPECS				
	1º Trim 2022	2º Trim 2022	3º Trim 2022	4º Trim 2022	Total
	Reclamação	2	4	1	11
Denúncia					0
Solicitação	9	2			11
Informação		1			1
Sugestão			1		1
Elogio	1				1
TOTAL					
GERAL	12	7	2	11	32

Tipologia	Número de manifestações por período: Bolsa Universitária				
	1º Trim 2022	2º Trim 2022	3º Trim 2022	4º Trim 2022	Total
	Reclamação				15
Denúncia					0
Solicitação					0
Informação					0
Sugestão					0
Elogio					0
TOTAL					
GERAL				15	15

Tipologia	Número de manifestações por período: Servidor Público				
	1º Trim 2022	2º Trim 2022	3º Trim 2022	4º Trim 2022	Total
	Reclamação	1			3
Denúncia	1	1			2
Solicitação					0
Informação					0
Sugestão					0
Elogio	2	1		3	6
TOTAL					
GERAL	4	2	0	6	12

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>. Acesso em 04 de jan. de 2023

ANÁLISES E PERSPECTIVAS

A partir da análise dos dados apresentados e das ocorrências em 2022, faz-se necessário manter a ouvidoria como um canal aberto, que auxilie na construção de mudanças efetivas e na melhoria dos serviços prestados pela instituição. Como exemplo disso, destacamos o ocorrido com o assunto “Bolsa Universitária” no 4º trimestre de 2022: em virtude do atraso no pagamento dos bolsistas do curso de medicina da ESCS, houve um aumento de mais de 70% no número de demandas registradas em relação ao trimestre anterior, sendo quase a totalidade do número de registros referentes ao assunto.

Para resolver o problema, a ouvidoria conversou com a gestão, reuniu-se com a Gerência de Educação Médica, a Coordenação do Curso de Medicina e os Coordenadores de Série e com a Secretaria de Cursos para discutir medidas para equacionar o problema bem como para evitar que os atrasos ocorressem durante o ano Letivo 2023. Um maior detalhamento dessa ação pode ser verificado no relatório do 4º trimestre de 2022, disponível em: <https://www.fepecs.edu.br/relatorios-de-ouvidoria/>.

Como a ação surtiu resultados, uma vez que não houve mais reclamações acerca de atrasos no pagamento, essa é uma iniciativa que será mantida em 2023, a saber: visita aos setores da FEPECS, conversa com os servidores sobre as atividades da ouvidoria e a manutenção desta como um espaço aberto ao diálogo, cujas demandas possibilitem a melhoria efetiva dos serviços.

PROPOSTAS DE INTERVENÇÕES

Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Cronograma	Resultado esperado
Aumentar o número de demandas registradas na entidade	Pré-atendimento: 1) contato com o cidadão, após o recebimento de e-mail, incentivando-o a usar a ouvidoria; 2) incentivar as áreas técnicas a, quando receberem e-mail de cidadão, estimularem o uso da ouvidoria como canal oficial para registro de demandas	Monitoramento: Diário (100% das demandas recebidas)	Aumento do Volume de Manifestações direcionadas à entidade
Ampliar a avaliação das demandas registradas (foco no aumento de demandas avaliadas)	Implantação do Pós-atendimento, inclusive após resposta complementar	100% das demandas recebidas	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria
Superar os indicadores de ouvidoria em relação aos percentuais obtidos em 2022	Recomendação: 76% Qualidade de Resposta: 76% Resolutividade: 100% Satisfação com o serviço: 90%	Monitoramento trimestral através dos relatórios trimestrais	Aprimoramento dos serviços oferecidos
Aperfeiçoar a capacitação através da participação em cursos relacionados à área, além dos obrigatórios, definidos pela Formação Continuada em Ouvidoria da OGDF	Complementação da capacitação com o intuito de buscar alternativas que satisfaçam às necessidades da entidade e possibilitem a melhoria dos serviços oferecidos	Capacitações realizadas listadas no currículo dos servidores da ouvidoria	Melhora da Qualidade do serviço oferecido pela Ouvidoria

PROJETOS

No diagnóstico inicial foi evidenciado o desafio de divulgar a ouvidoria para os público alvo e para os servidores como canal de interlocução e instrumento de gestão que possibilita melhorias dos serviços oferecidos. O Termo de Abertura de Projeto, consta no processo SEI-GDF 00064-00001195/2023-83. Diante do exposto, apresentamos abaixo o projeto para 2023:

Projeto	Justificativa	Meta	Respon-sável	Recursos	Cronograma	Estratégia divulgação dos resultados
Bate papo com a Ouvidoria	Conforme exposto no tópico Análises e Perspectivas, o objetivo é continuar o trabalho de manter a ouvidoria como um espaço aberto ao diálogo e cujas demandas possibilitem a melhoria efetiva dos serviços	Realizar conversa com os servidores da instituição para apresentar o trabalho da ouvidoria e escutar as percepções a respeito do setor	Chefe da ouvidoria	<p>Tecnológicos : SEI, formulários Google</p> <p>Físicos: reserva de auditório da instituição</p> <p>Didáticos: definir temas a serem discutidos e possíveis dinâmicas</p> <p>Financeiros: patrocínio para <i>coffee break</i></p>	<p>Escolha do tema para o evento: 1ª quinzena outubro/2023</p> <p>Justificativa: avaliar os assuntos mais demandados nos trimestres anteriores</p> <p>Planejamento do bate papo: montar apresentações, pesquisa de bibliografia, reserva de auditório, disponibilidade de <i>coffee break</i>, convites in loco e outras ações necessárias: 2ª quinzena outubro/2023</p> <p>Data para realização do evento: novembro/2023 a depender da disponibilidade do auditório da FEPECS</p>	Intranet da instituição

CRONOGRAMA PARA 2023 - OUVIDORIA

JAN	• Planejamento/Coleta de dados Plano de Ação e levantamento de dados sobre ouvidoria para a Comissão de Ética da FEPECS
FEV	• Publicação do Plano de Ação; Participação de reunião do Planejamento Estratégico da FEPECS; Reunião Comitê de Governança
MAR	• Início do planejamento para publicação relatório trimestral; Reunião Comitê de Governança; Atualização Carta de Serviços
ABR	• Publicação relatório trimestral; Reunião Comitê de Governança; Atualização Carta de Serviços
MAI	• Levantamento de subsídios para a CPLAGE referente à publicação do relatório quadrimestral da FEPECS; Reunião Comitê de Governança
JUN	• Início do planejamento para publicação relatório trimestral; Reunião Comitê de Governança; Revisão Carta de Serviços
JUL	• Reunião Comitê de Governança; Publicação relatório trimestral
AGO	• Levantamento de subsídios para a CPLAGE referente à publicação do relatório quadrimestral da FEPECS; Reunião Comitê de Governança
SET	• Início do planejamento para publicação relatório trimestral; Reunião Comitê de Governança
OUT	• Início do planejamento para o Projeto: Bate papo com a ouvidoria; Publicação relatório trimestral; Reunião Comitê de Governança
NOV	• Realização do evento: Bate papo com a ouvidoria ; Reunião Comitê de Governança
DEZ	• Início do planejamento para publicação relatório trimestral Reunião Comitê de Governança

OUTRAS AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DA FEPECS EM 2023

Transparência Ativa:

- ❖ São informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do DF devem, obrigatoriamente, disponibilizar em seus sites, conforme normatiza a legislação;
- ❖ Na FEPECS, a ouvidoria da entidade é a responsável por coordenar junto às áreas técnicas a atualização mensal dos dados, conforme Guia de Transparência Ativa, disponibilizado pela Controladoria-Geral do Distrito Federal;
- ❖ Para você saber mais informações sobre a transparência ativa, consulte a Lei nº 4.990/2012 e o Decreto Distrital nº 34.276/2013.

Carta de Serviços:

- ❖ De acordo com a Ouvidoria Geral do DF, é um instrumento de controle social que facilita a participação do cidadão nas ações e programas do Governo DF através de informações sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital;
- ❖ A ouvidoria da FEPECS é responsável por verificar junto às áreas técnicas a necessidade de atualização das informações constantes no documento, disponível no endereço eletrônico: <https://www.fepecs.edu.br/category/carta-de-servicos/>;
- ❖ Caso você queira ter acesso a outros detalhes, sugerimos consultar o Decreto 36.419, de 25 de março de 2015.

CONCLUSÃO E PERSPECTIVAS

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 2023, será necessária a articulação e o envolvimento de todos os setores e servidores da entidade.

Equipe Ouvidoria

Adriana de Matos Sousa
Chefe da Ouvidoria
FEPECS

<http://www.fepecs.edu.br/>