

2024.

Plano de Ação Ouvidoria

**Fundação de Ensino e Pesquisa
em Ciência da Saúde
(Fepecs)**



Quem somos

A Ouvidoria da Fepecs atua no processo de interlocução do cidadão com a entidade e as suas Escolas mantidas: Escola de Aperfeiçoamento do SUS (Eapsus), Escola Superior de Ciências da Saúde (Escs) e Escola Técnica de Saúde de Brasília (Etesb).

Nosso público são pesquisadores na área de saúde; estudantes de nível técnico na área de saúde; estudantes de graduação e de pós-graduação (lato sensu e stricto sensu), incluindo os programas de residência da 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 Fepecs oferece, sugerimos acessar a nossa Carta de Serviços, disponível no endereço eletrônico: <https://www.fepecs.edu.br/category/carta-de-servicos/>.



**Ouvir, compreender, qualificar e acompanhar e contribuir para a melhoria dos serviços públicos.
Essa é a nossa missão.**



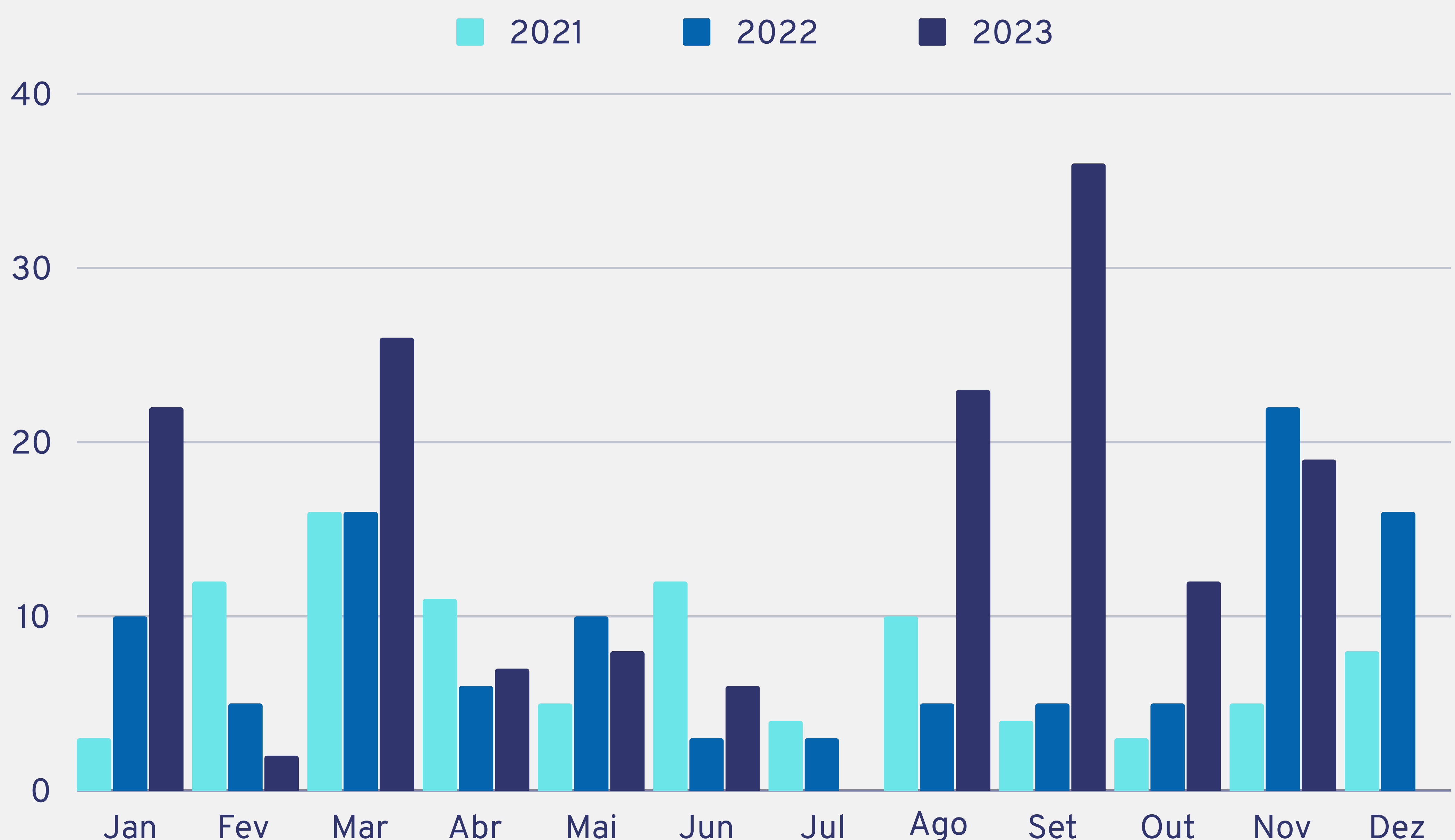
Nossas manifestações

A Ouvidoria da Fepecs ao longo dos últimos três anos (2021 a 2023) recebeu uma média de 115 demandas anuais.

No gráfico abaixo, esclarecemos que o aumento das manifestações em janeiro e março de 2023 referiram-se, respectivamente, aos assuntos concurso público/processo seletivo e bolsa universitária. Em agosto/23, o aumento relacionou-se à campanha de elogios realizada pela instituição.

Demanda-se como ação para 2024 a continuação do uso e fortalecimento da ouvidoria da instituição como canal de comunicação e de auxílio no planejamento estratégico da entidade.

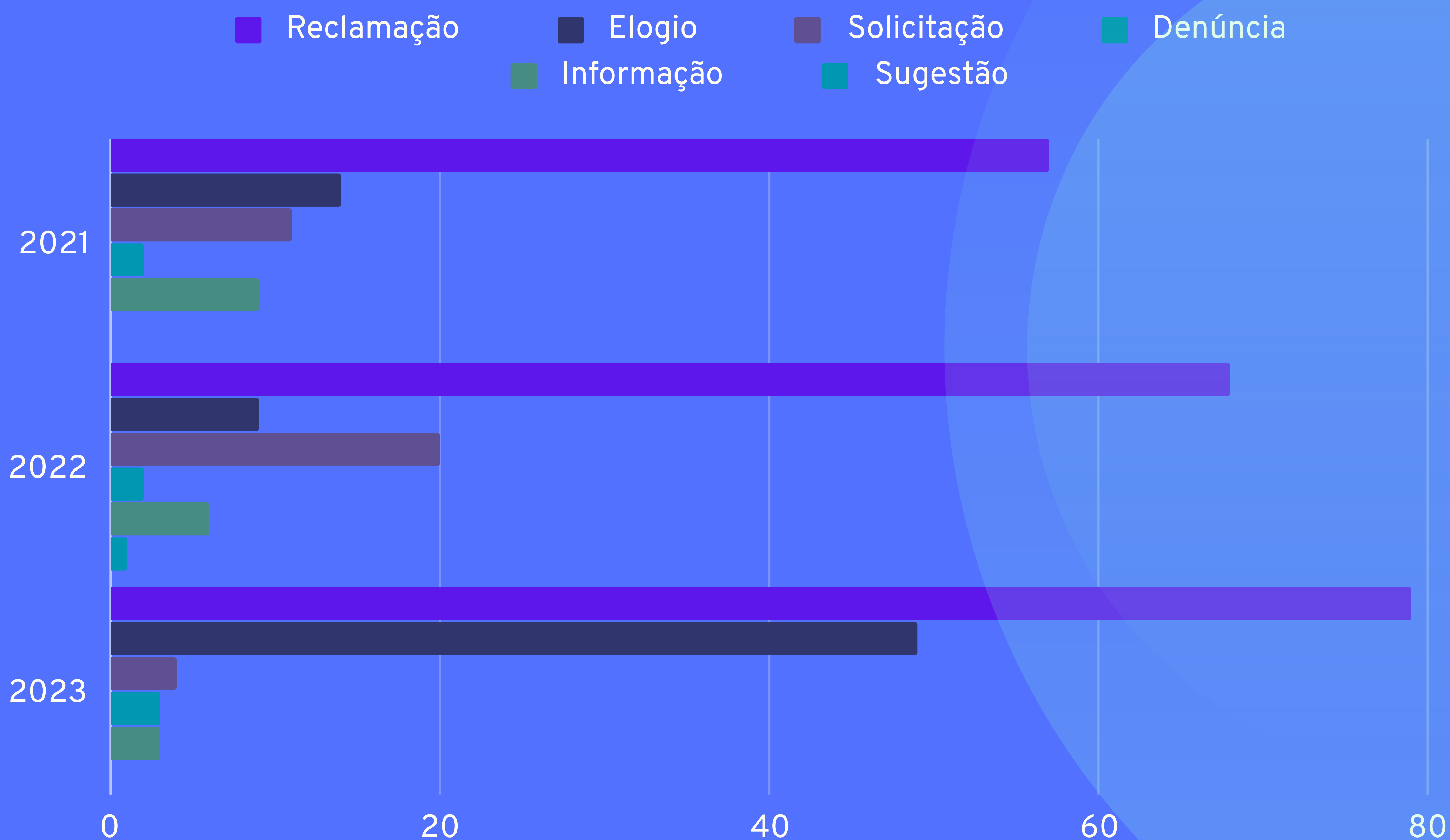
Evolução ao longo dos anos



Fonte: ParticipaDF

Dados 2023: coletados até 30/11/2023

Tipologia



Fonte: ParticipaDF

Dados 2023: coletados até 30/11/2023

Quais tipos de demandas recebemos?

É possível ver no gráfico acima que as reclamações ainda lideram o ranking. Todavia, a partir de 2023, houve um aumento no número de elogios, em virtude de projeto para fomentar a cultura do elogio na instituição.

O **desafio para 2024** é fomentar a divulgação da importância do elogio, partindo dos alunos. Isso porquê, no ambiente da Fepecs, os discentes possuem uma maior representatividade. Diante disso, cabe fazer chegar a eles a importância em se manifestarem.

Indicadores

	2023	Meta 2024
Satisfação com o atendimento	86%	100%
Recomendação	88%	100%
Resolutividade	43%	50%
Qualidade da Resposta	62%	70%

Fonte: ParticipaDF

Dados 2023: coletados até 30/11/2023

Qual a situação? Como melhorar?

Em relação ao ano de 2023, ao compararmos com o mesmo período do ano anterior (até 30/11/22), percebe-se um decréscimo em relação aos indicadores de resolutividade (74%) e de qualidade da resposta (73%).

Importante destacar que 67% das manifestações da Fepecs classificadas como “Não resolvidas”, que refletiram no indicador de resolutividade, foram relacionadas a concursos e processos seletivos realizados pela instituição. A temática, normalmente, não demanda uma “ação” da entidade o que impacta na percepção do cidadão. Cita-se como exemplo as reclamações relacionadas à perda de prazo em processo seletivo.

Todavia, **acreditamos que é possível melhorar**. A Fepecs, por meio de suas escolas, tem aumentado a oferta de cursos e de serviços à população, o que nos faz prever uma meta de crescimento modesta, mas, ainda assim, de evolução.

Assuntos

PORCENTAGEM POR ASSUNTO

Servidor Público: 35,7%

Concurso Público + Processo Seletivo + Critérios Concursos Públicos: 24,8%

Escolas Cursos Credenciados na Fepecs: 18,2%

Bolsa Universitária: 11,6%

Serviços Prestados por órgão/entidade: 4,1%

DESDOBRAMENTOS

80% das demandas foram referentes a elogios e 20% reclamações

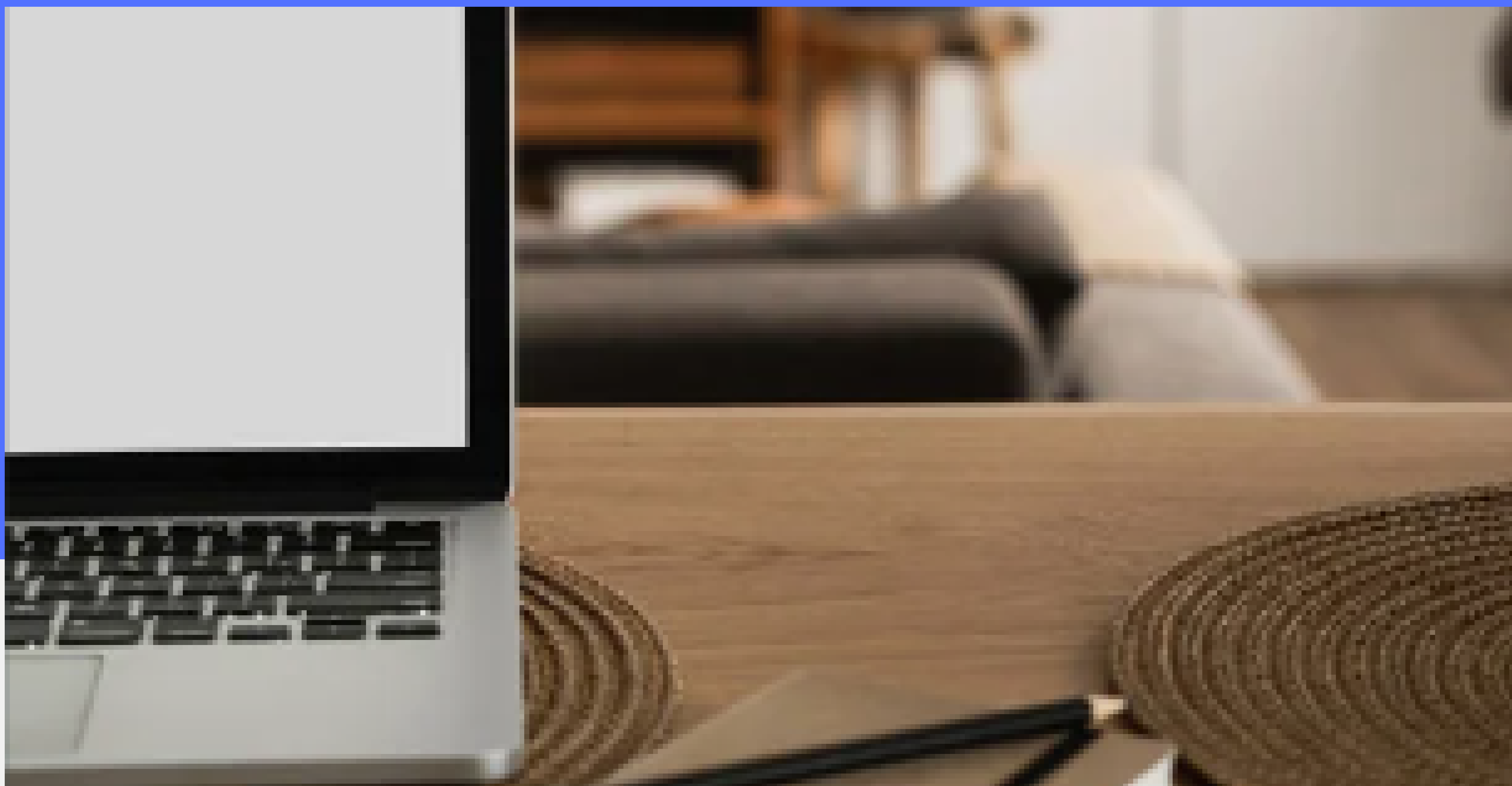
Rol dos principais serviços oferecidos pela instituição. Grande parte foram reclamações

Assunto “Guarda-chuva” engloba uma série de outros temas administrativos e institucionais

Destaque apenas nos 2 primeiros meses do ano. A instituição desde 2022 havia semobilizado para resolver o problema

Englobou outros “subassuntos”

Ações



As ações de ouvidoria podem envolver ações ligadas à acessibilidade, comunicação interna, qualidade de resposta e governança de serviços. Nesse sentido, após reunião com a equipe de planejamento estratégico da instituição, foram definidas as seguintes ações para a ouvidoria:

Fortalecer a gestão estratégica

Realizar trimestralmente o monitoramento do indicador de resolutividade e a evolução dos assuntos. Logo após, elaborar relatório de informações à alta gestão e ao agente de governança.

O aviso deverá ser imediato quando ocorrer um aumento superior a 30% para as tipologias reclamação de denúncia com o intuito de ação da gestão.



Planejando o Futuro

As atividades desenvolvidas pela ouvidoria da Fepecs em 2024 visam fortalecer a transparência e a governança de serviços. O objetivo é contribuir com a instituição no aprimoramento dos serviços.

Atualização Carta de Serviços

Fevereiro e Março

Relatórios Trimestrais

Janeiro, Abril, Julho e Outubro

Relatórios para o Conselho de Governança

Trimestrais a depender do cronograma do CIG

Projetos: Workshop Ouvidoria para gestores e Ouvidoria "Ouvidoria e você"

Maio e Agosto

Projeto 2024



Nome do Projeto

Ouvidoria e você

Justificativa

Manter a ouvidoria como um espaço aberto ao diálogo e cujas demandas possibilitem a melhoria efetiva dos serviços .

Meta

Realizar conversa com os servidores da instituição para apresentar o trabalho da ouvidoria e escutar as percepções a respeito do setor.

Previsão de Realização

Agosto/2024

Recursos

Tecnológicos : SEI, formulários Google

Físicos: reserva do auditório da instituição

Didáticos: definir temas a serem discutidos e possíveis dinâmicas

Financeiros: verificar junto à Administração geral recursos para *coffee break* e brindes

Considerações e Perspectivas



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

Nesse sentido, nosso principal desafio na Ouvidoria/Fepecs é tornar o ambiente de ouvidoria um local de escuta, que possibilite uma comunicação objetiva e efetiva e que garanta o pleno exercício da cidadania. Para conseguir esse intento durante o exercício de 2024, será necessária a articulação e o envolvimento de todos os setores e servidores da entidade.