

RELATÓRIO 2º TRIMESTRE/2022

OUVIDORIA/FEPECS

Brasília – DF

Apresentação

A Ouvidoria da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde (FEPECS) apresenta o Relatório do 2º trimestre de 2022.

O documento possui informações acerca das manifestações de ouvidoria registradas no período de abril a junho de 2022, que são referentes à própria FEPECS ou às suas Escolas mantidas: Escola de Aperfeiçoamento do SUS (EAPSUS), Escola Superior de Ciências da Saúde (ESCS), Escola Técnica de Saúde de Brasília (ETESB). Apresentamos também as ações desenvolvidas pela ouvidoria da instituição com base no nosso Plano de Ação para 2022.

De acordo com a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, as manifestações registradas na ouvidoria indicam demandas da sociedade que subsidiam a ação pública e a tomada de decisão dos gestores. Assim, o intuito deste relatório é contribuir com informações que fortaleçam o controle social e que auxiliem na estratégia de governança da FEPECS.

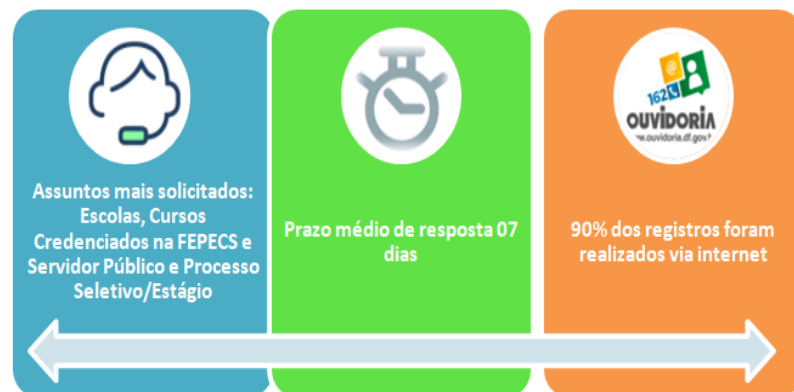
Boa leitura!

Sobre as manifestações da Ouvidoria/FEPECS

2º TRIM/22



1º TRIM/22



Em primeiro lugar, destacamos que os dados da FEPECS e de toda a rede de ouvidoria do GDF tais como: *rank* dos órgãos e entidades, quantidades de registros e pesquisa de satisfação, podem ser consultados no Painel Ouvidoria do DF, endereço eletrônico: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>.

Outro ponto a ser evidenciado é que o assunto “Escolas Cursos Credenciados na FEPECS”, que figurou como um dos mais demandados nos dois trimestres, engloba assuntos diversos e que referem-se às escolas mantidas pela instituição. No 2º trimestre, por exemplo, foram 04 reclamações, 02 solicitações e 01 pedido de informação dos mais variados temas. Apresentaremos informações mais detalhadas nas páginas 05 e 06.

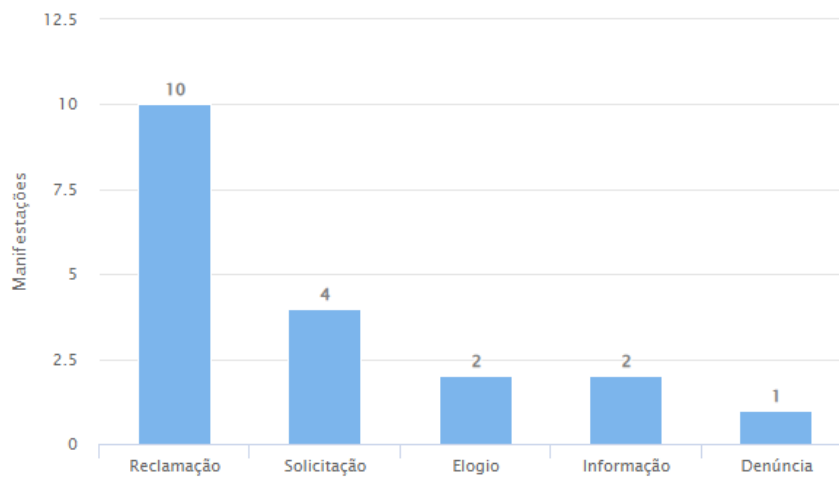
Tipologia das manifestações recebidas Ouvidoria/FEPECS

2º TRIM/22

1º TRIM/22

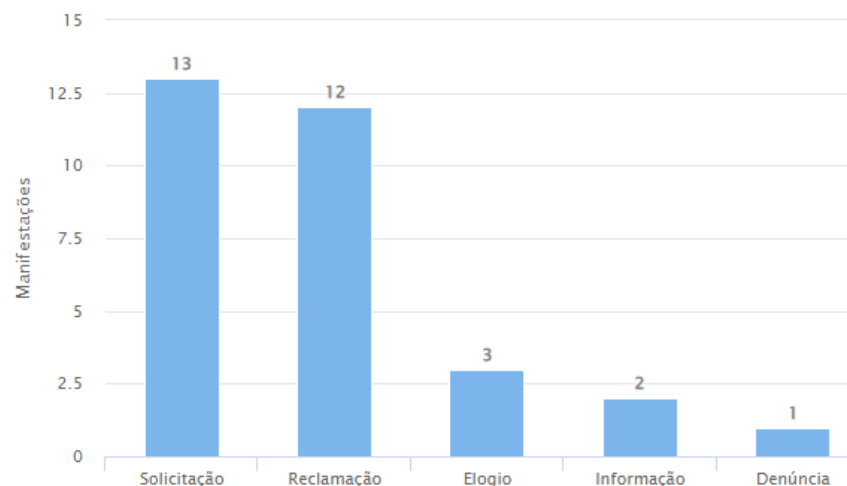
Por Classificação

19 manifestações



Por Classificação

31 manifestações



Ao compararmos os dados do segundo trimestre de 2022 com os números referentes ao trimestre anterior, destacamos:

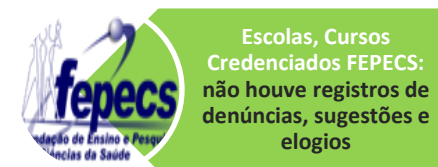
- Em comparação com o trimestre anterior, houve um decréscimo na quantidade de manifestações registradas. O prazo de resposta foi reduzido em dois dias e os assuntos Escolas, Cursos credenciados na FEPECS e servidor público mantiveram-se como mais demandados. Em relação ao primeiro assunto, os temas são variados: valor da bolsa permanência (01), pagamento de residente (02), estágio (02), trabalho voluntário (01) e nota de estudante (01). Registra-se que para o assunto servidor público, no 2º trimestre, foram registradas uma denúncia e um elogio.
- A internet manteve-se como a principal forma de entrada (neste canal, o próprio cidadão acessa a rede mundial de computadores e registra a demanda), sendo quase a totalidade das demandas. No segundo trimestre de 2022, foram apenas 02 demandas via telefone e não houve registro presencial.
- Um ponto a ser destacado em relação ao trimestre anterior, é o leve aumento no número de solicitações em relação ao de reclamações. Avaliamos ser fruto do projeto de visitas aos setores em que a Ouvidoria estamos incentivando o uso do sistema de Ouvidoria como forma de gerenciar melhor as atividades desenvolvidas pela instituição bem como sistematizar e parametrizar os processos de trabalho. O lema da ouvidoria nas visitas tem sido: "O que pode ser medido, facilita ser gerenciado."

Assuntos mais recorrentes – 2º TRIM/22

Volume

Porcentagem

Tipologia



Análise Qualitativa

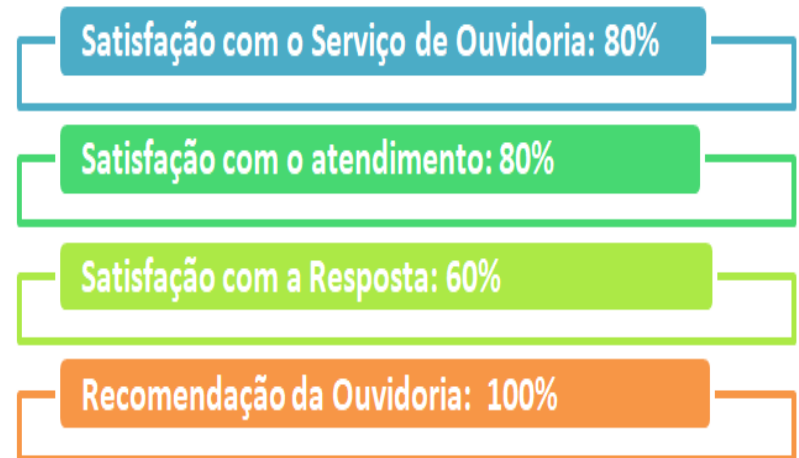
Indicadores- Ouvidoria/FEPECS

No 2º trimestre de 2022, considerando-se o total de demandas registradas, o percentual de manifestações avaliadas foi de 31% sendo o número maior que no 1º trimestre, que foi 19% (pode haver alterações à medida que os usuários optem por realizar a pesquisa).

Efetuamos mais ligações de pós atendimento o que ocasionou um aumento no percentual de avaliação, todavia, houve uma queda nos indicadores ao se comparar com 1º trimestre de 2022.

Diante do acima exposto, o desafio para o próximo trimestre será o de melhorarmos os números.

2º TRIM/22



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>.
Acesso em 13 de jul. de 2022.

Os dados acima expostos encontram-se disponíveis para consulta no endereço eletrônico: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>.

As informações podem alterar-se à medida que o cidadão lê a resposta definitiva e opta por participar da pesquisa de satisfação.

Há outro indicador de ouvidoria que remete à capacidade de entrega/atendimento dos órgãos (indicador de gestão), que é o da resolutividade. Dada a sua característica, só é aplicável às reclamações, solicitações e denúncias.

Resolutividade 2º TRIM/2022: 50%

Resolutividade 1º TRIM/2021: 83%

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>. Acesso em 13 de jul. de 2022

Depreende dos índices de resolutividade acima apresentados que:

- Houve um decréscimo significativo na comparação com o trimestre anterior. Como conjecturado na página anterior, houve um aumento na porcentagem de demandas avaliadas o que pode ser um dos motivos para a queda. Como forma de dirimir o problema, intensificaremos o diálogo com as áreas técnicas da FEPECS, sobretudo da ESCS cujos serviços são os mais demandados na instituição.
- Ainda, a divulgação de informações e o uso de técnicas de resposta como a linguagem simples, que é uma ferramenta utilizada pela Administração Pública para facilitar a comunicação com o cidadão, continuarão sendo utilizados para melhorarmos os indicadores serviços oferecidos.

Serviço de Informação ao cidadão: e-SIC

- O acesso às informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito fundamental do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988. No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990 de 2012, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI. A operacionalização desse direito é feita através do o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC: www.e-sic.df.gov.br.
- No primeiro trimestre, a Ouvidoria da FEPECS tramitou 03 pedidos de acesso à informação, todos foram devidamente respondidos.
- Não houve registros dentro dos moldes da Lei Geral de Proteção de Dados nem recursos acerca das solicitações de acesso à informação, que é uma ferramenta disponibilizada ao cidadão no caso de indeferimento de acesso às informações ou outras razões de negativa do acesso.

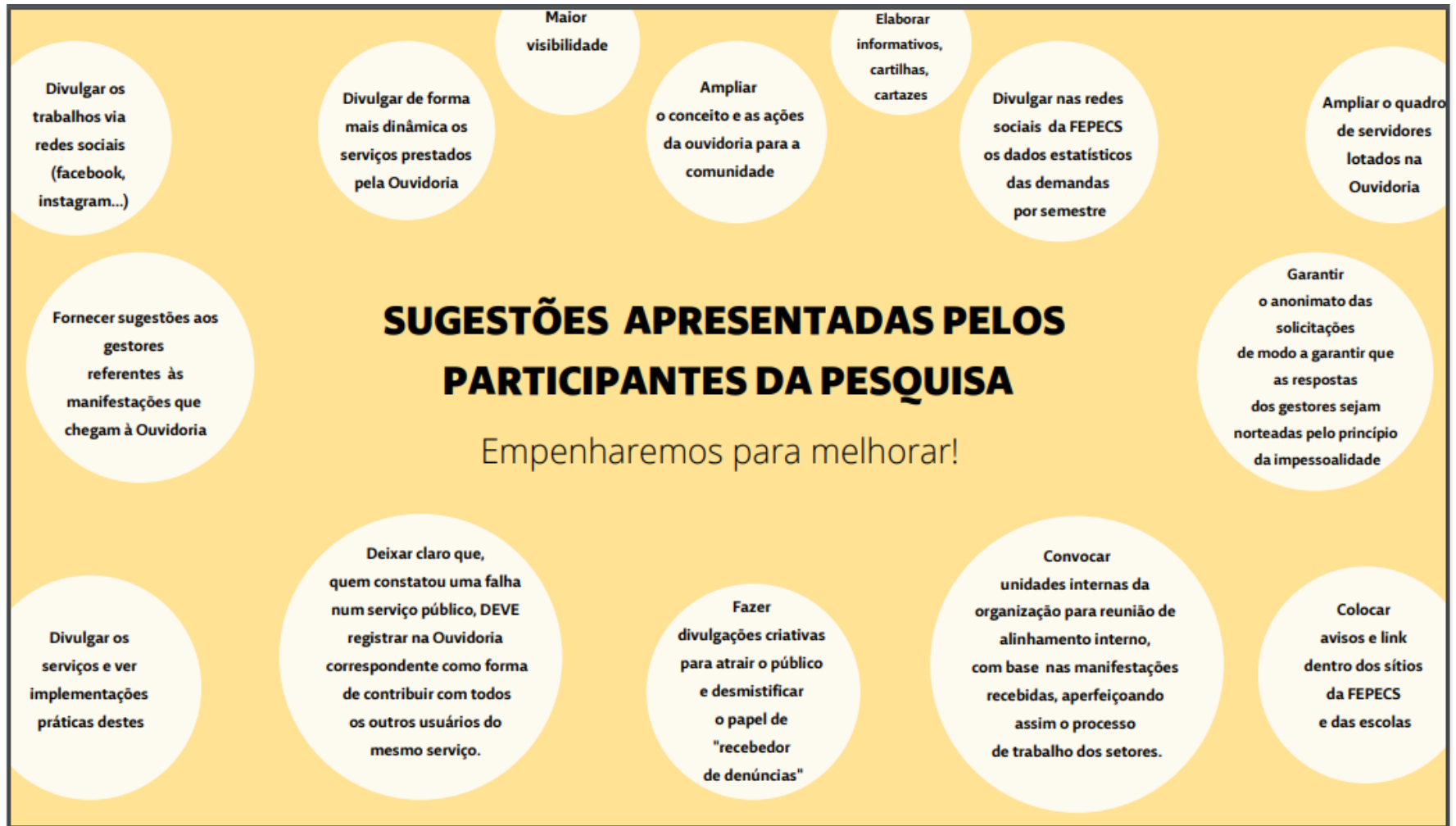
Projetos

➤ AÇÕES REALIZADAS:

- 1) Foi proposto para o 1º trim/22, conforme detalhado no Plano de Ação para 2022, a realização de visitas semanais aos setores com o objetivo de promover uma maior aproximação com os setores da instituição.
- 2) Após essa etapa, no 2º trim/22, a Ouvidoria realizou uma pesquisa de percepção dos serviços realizados pelo setor. O número de participantes foi de 46 pessoas o o que correspondeu, aproximadamente, 35% dos servidores da FEPECS.
- 3) Apresentamos ao lado e na página seguinte excertos do relatório disponibilizado a todos os servidores da FEPECS (através da Circular n.º 7/2022 - FEPECS/DE/OUVIDORIA - Processo SEI GDF: 00064-00001875/2022-16) com as impressões da pesquisa.

Impressões acerca da pesquisa:

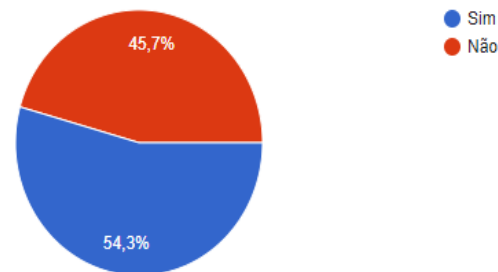
<p>Serviços da Ouvidoria</p> <p>37% dos participantes não nos conhece. Venha tomar um café e conversar com a gente!</p> 	<p>Ouvidoria x Corregedoria</p> <p>80% dos participantes não nos veem como correição, mas, reafirmamos: caso receba uma demanda, é apenas o cidadão comunicando-se conosco.</p>	<p>Ouvidoria como Ferramenta de Gestão</p> <p>50% dos participantes não veem essa possibilidade. Todavia, as manifestações de ouvidoria geram indicadores que são acompanhados pela população através do Painel de Ouvidorias do DF. Além disso, possível usar os dados para gerir nossos serviços.</p>	<p>Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços</p> <p>A principal missão da ouvidoria é ser espaço de escuta de forma a melhorar os serviços prestados e fornecer indicadores para a gestão. Você pode contar conosco para ajudar a orientar o cidadão. Também registramos demandas para outros órgãos/entidades do GDF.</p>
---	--	--	--



- **METAS:** Conforme detalhamos no plano de ação, a principal meta para o ano de 2022 é quebrar a resistência dos servidores em relação à ouvidoria uma vez que boa parte destes não enxergam o setor como uma ferramenta capaz de aperfeiçoar os serviços da instituição (vide abaixo resposta da nossa pesquisa anteriormente comentada). Para o próximo trimestre, o desafio será intensificar o dialogo com as áreas técnicas e desenvolver ações que deem visibilidade à ouvidoria:

As manifestações de Ouvidoria já contribuíram para algum aperfeiçoamento dos processos de trabalho no seu setor?

46 respostas



- **CRONOGRAMA:** O cronograma de visitas semanais foi cumprido, bem como a realização da pesquisa acerca da percepção sobre a ouvidoria. O cronograma para o próximo trimestre, será a implementação das sugestões dos participantes (página 11) .
- **AÇÕES EXTRAPROJETOS:** A Ouvidoria da FEPECS faz parte do Comitê Interno de Governança Pública. No 2º trimestre de 2022 a reunião foi realizada em 31/05/2022 e as deliberações constam no processo SEI GDF 00064-00004324/2021-23.

Conclusão e Perspectivas

A Ouvidoria da FEPECS, após apresentar as informações quantitativas e qualitativas referentes ao 2º trimestre de 2022, faz as seguintes reflexões:

- Embora o número de demandas tenha sido inferior à do trimestre anterior e tenha havido uma diminuição nos indicadores, foi possível realizar as metas desenvolvidas para o trimestre, a saber: visitas às áreas técnicas e realização de pesquisa de percepção da ouvidoria (Processo SEI GDF 00064-00001875/2022-16).
- Em relação ao trimestre anterior, permanece a necessidade de ajustarmos-nos segundo as orientações contidas no Relatório SEI-GDF n.º 56/2021 - CGDF/OGDF/COPLA/DIOUV (Processo SEI GDF 00480-00001844/2021-37), no sentido de aprimorar as respostas oferecidas.
- Ainda faz-se necessário o processo de aprimoramento da interlocução com as áreas técnicas e o contato com o público alvo da instituição uma vez que houve uma queda em alguns indicadores
- Faz-se necessária a construção de ações que mostrem a ouvidoria como um espaço seguro e acolhedor para cidadão/servidor. Acredita-se que a mudança da sala para um local mais acessível e próximo ao público-alvo contribuirá para alcançar este objetivo.

Equipe Ouvidoria

Adriana de Matos Sousa
Chefe da Ouvidoria
FEPECS

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