

RELATÓRIO 3º TRIMESTRE/2022

OUVIDORIA/FEPECS

Brasília – DF

Apresentação

Apresentamos o Relatório da Ouvidoria da FEPECS referente ao 3º trimestre de 2022 (período de julho a setembro).

Aqui você encontrará uma síntese das manifestações recebidas pela ouvidoria da instituição durante o período. As demandas 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).

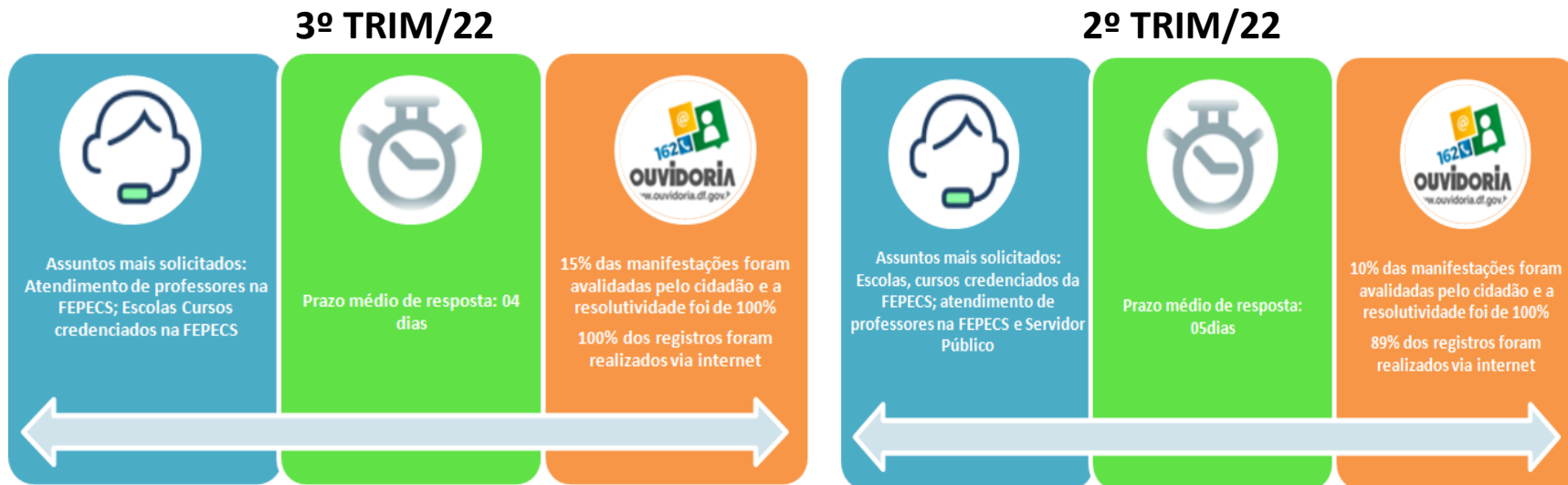
Também serão explicitadas as ações desenvolvidas pelo setor com base no Plano de Ação para o ano de 2022 (você pode consultá-lo no endereço eletrônico: chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.fepecs.edu.br/wp-content/uploads/2021/09/Plano-de-Acao-2022_.pdf).

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!

Manifestações - Ouvidoria/FEPECS

Destacamos, contrapondo-se ao trimestre anterior, as principais informações da FEPECS acerca dos assuntos mais demandados, prazo médio de resposta e canais de comunicação. Apresentaremos na página 05 uma breve análise acerca dos dados abaixo.



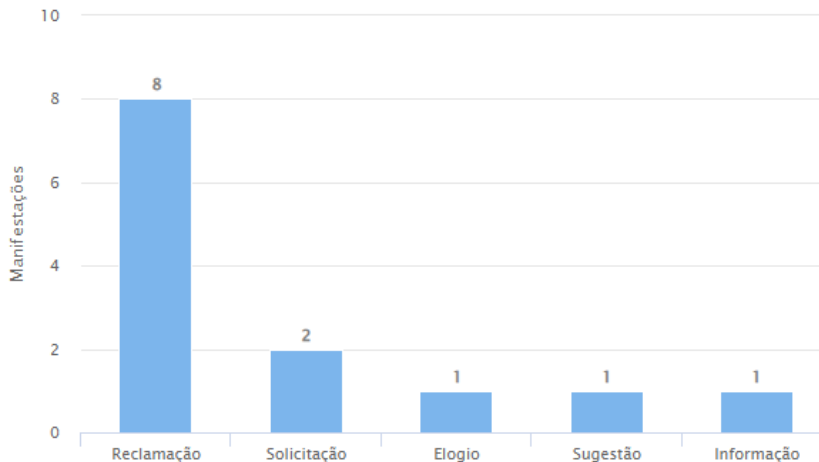
Evidenciamos, ainda, que os dados da FEPECS e de toda a rede de ouvidoria do GDF (tais como: rank dos órgãos e entidades, quantidades de manifestações registradas e pesquisa de satisfação) podem ser consultados no Painel Ouvidoria do DF, endereço eletrônico: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>.

Tipologia das manifestações recebidas Ouvidoria/FEPECS

3º TRIM/22

Por Classificação

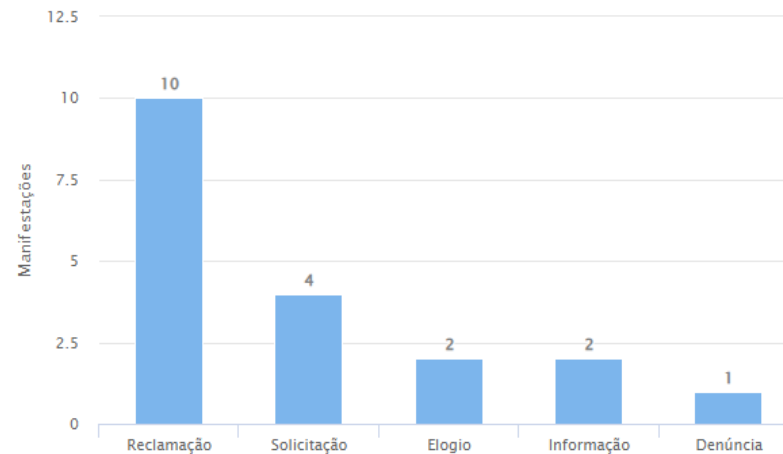
13 manifestações



2º TRIM/22

Por Classificação

19 manifestações



Ao comparar os dados do terceiro trimestre de 2022 com o do mesmo período do ano anterior, destacamos:

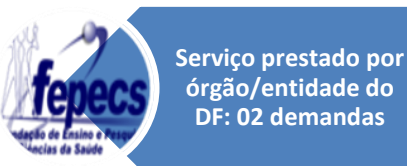
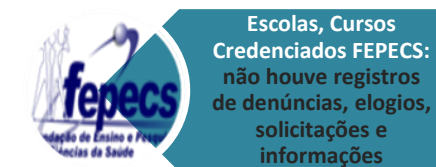
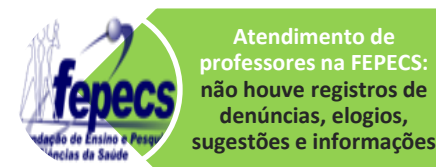
- Em comparação com o mesmo trimestre do ano anterior, houve um decréscimo de 32% em relação às demandas registradas. Diminuiu-se em um dia o prazo médio de resposta e, quanto aos assuntos, o tema servidor público, que figurou com um dos mais demandados no trimestre anterior não houve registros no terceiro trimestre. Registra-se, todavia, que os assuntos Atendimento de professores da FEPECS e Escolas, cursos credenciados na FEPECS continuaram como mais demandados, isso porque os temas remetem às escolas mantidas pela instituição, como por exemplo: notas de alunos; processos seletivos e outros temas relativos à vida escolar.
- Destaca-se aqui um assunto que figurou nas demandas de ouvidoria e que foi, e ainda está sendo discutido nas reuniões de gestão da instituição: a execução pelas escolas técnicas de enfermagem e instituições de graduação privadas (medicina e enfermagem) das atividades práticas curriculares (estágios) desenvolvidas nas estruturas orgânicas da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF). Isso porquê os atos necessários à celebração dos convênios é de responsabilidade da FEPECS, por intermédio da Escola de Aperfeiçoamento do Sistema Único de Saúde - EAPSUS e da Unidade de Administração Geral – UAG.
- Todas as manifestações foram registradas via internet (neste canal, o próprio cidadão acessa a rede mundial de computadores e registra a demanda). Salientamos, todavia, que a localização da ouvidoria da instituição próxima à entrada dos alunos possibilitou a realização de atendimentos presenciais e intermediações feitas pela ouvidoria, cuja pronta resolução não ensejou o registro de manifestações.

Assuntos mais recorrentes – 3º TRIM/22

Volume

Porcentagem

Tipologia



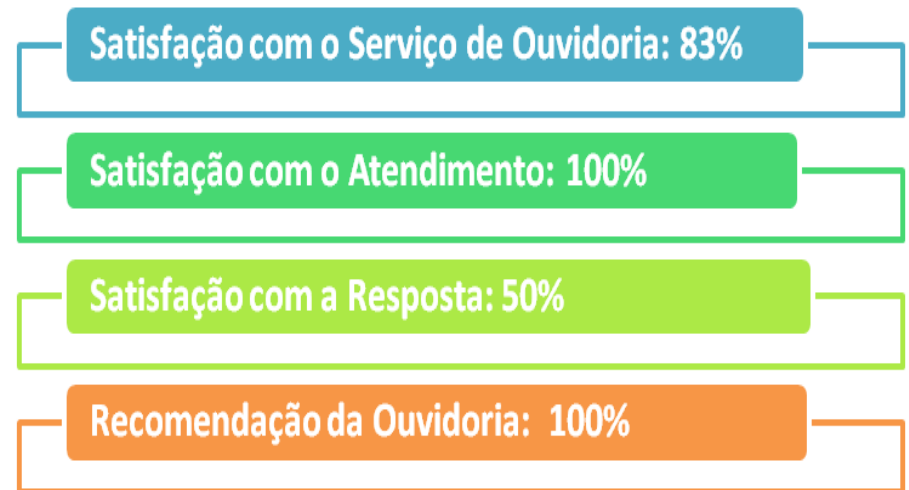
Indicadores- Ouvidoria/FEPECS

➤ No 3º trimestre de 2022, considerando-se o total de demandas registradas, o percentual de manifestações avaliadas foi de 15%.

➤ Houve um decréscimo no número de demandas registradas, acreditamos que em virtude do período de recesso escolar. Talvez, por isso, em contraponto com o trimestre anterior, houve uma pequena queda nos números sobretudo no índice de satisfação com a resposta, que cujos percentuais foram: 80% no 1ºTRIM e 60% no 1ºTRIM.

➤ Salientamos, todavia que, em comparação com o 1º trimestre, houve um decréscimo de 58% em relação às demandas registradas: 31 no período de janeiro a março e 13 no trimestre atual.

3º TRIM/22

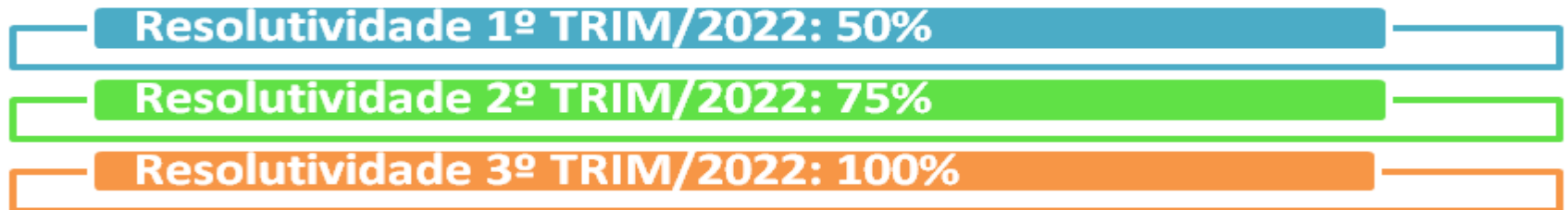


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>.
Acesso em 10 de nov. de 2022.

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

Obs: As informações podem alterar-se à medida que o cidadão lê a resposta definitiva e opte 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.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>. Acesso em 10 de nov. de 2022

Depreende dos índices de resolutividade acima apresentados que:

- Importante salientar que houve um decréscimo no número de demandas em relação aos trimestres anteriores, todavia, percebe-se que, mesmo com uma quantidade menor de registros e de manifestações avaliadas é possível perceber uma crescente no indicador da resolutividade.
- Destaca-se que no período em análise a ouvidoria, em virtude das restrições do período eleitoral, suspendeu a divulgação do canal de atendimento nas redes sociais da entidade. Permaneceram, contudo, os esforços no uso de técnicas de resposta como a linguagem simples, que é uma ferramenta utilizada pela Administração Pública para facilitar a comunicação com o cidadão. Nesse sentido, a ouvidoria participou do Grupo de Trabalho de Qualidade de Resposta desenvolvido pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF/CGDF) com o intuito de melhorar aprimorar técnicas para melhorar as respostas oferecidas pela rede.

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 terceiro trimestre de 2022, a Ouvidoria da FEPECS tramitou 04 pedidos de acesso à informação, todos 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 ocorrem no caso de indeferimento de acesso às informações ou outras razões de negativa do acesso.

Projetos

- **AÇÕES REALIZADAS:** Conforme explicitado no Plano de Ação 2022 da Ouvidoria/FEPECS, a proposta para o 3º trimestre seria a de implementar as sugestões feitas pelos servidores. Destaca-se, todavia, que boa parte das sugestões, que estão contidas no relatório do segundo trimestre, não puderam ser implementadas em virtude das restrições impostas pelo período eleitoral.
- **METAS:** Foram parcialmente cumpridas em razão das restrições citadas acima. Destacamos, todavia, que a ouvidoria continuou realizando visitas informais aos setores conversando sobre os modos pelos quais se pode contribuir para melhorar os serviços e reiterando, inclusive, o acompanhamento pelo cidadão das demandas e indicadores da instituição através do Painel de Ouvidorias do DF.
- **CRONOGRAMA:** Embora não tenha atingido uma boa efetividade, conforme justificado nas ações, o cronograma para o próximo trimestre inclui a implementação das sugestões dos servidores com o intuito de melhorar os serviços prestados.
- **AÇÕES EXTRAPROJETOS:** A Ouvidoria da FEPECS participou do treinamento “Comitês Internos de Governança (CIG'S): desafios e acultramento”, ocorrido na Escola de Governo no período de 08/08/2022 a 09/08/2022, carga horária: 14 horas.

Conclusão e Perspectivas

A Ouvidoria/FEPECS, após apresentar as informações quantitativas e qualitativas referentes ao 3º trimestre de 2022, faz as seguintes reflexões:

- Embora tenha ocorrido restrições em virtude do período eleitoral, foi possível conversar com servidores e alunos (público alvo) a fim de demonstrar o papel da ouvidoria e a importância de utilizar os serviços oferecidos por ela como forma de ter estatísticas e um melhor gerenciamento das atividades desenvolvidas pela instituição.
- Percebe-se a necessidade de continuar a aprimorar a interlocução com as áreas técnicas e o contato com o público alvo da instituição.

Equipe Ouvidoria

Adriana de Matos Sousa
Chefe da Ouvidoria
FEPECS

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