

RELATÓRIO 4º TRIMESTRE/2022

OUVIDORIA/FEPECS

Brasília – DF

Apresentação

Apresentamos o Relatório da Ouvidoria da FEPECS referente ao 4º trimestre de 2022 (período de outubro a dezembro).

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!

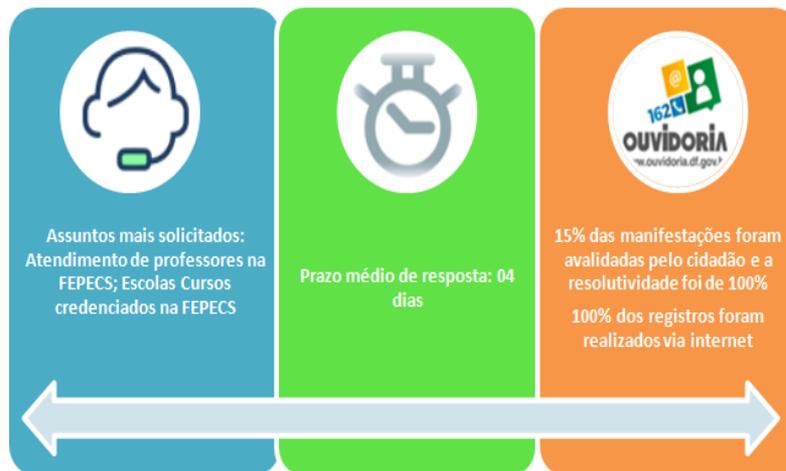
Manifestações - Ouvidoria/FEPECS

No 4º trimestre a instituição tramitou 43 manifestações. Destacamos, contrapondo-se ao trimestre anterior, os dados acerca dos assuntos mais demandados, prazo médio de resposta e canais de comunicação. Apresentaremos na página 05 uma breve análise acerca dos dados abaixo.

4º TRIM/22



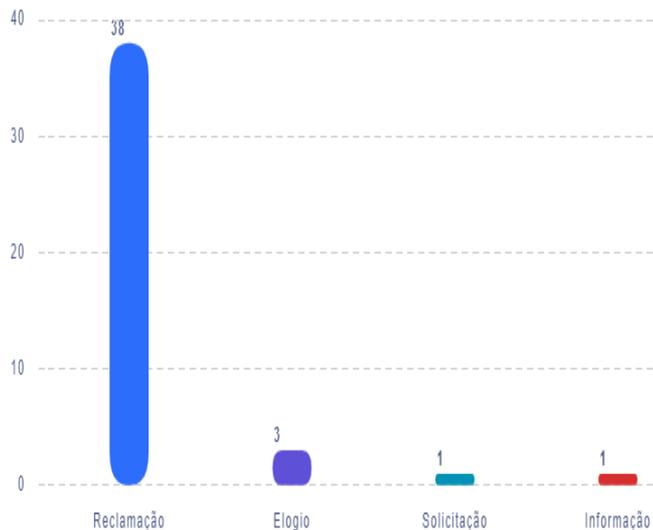
3º TRIM/22



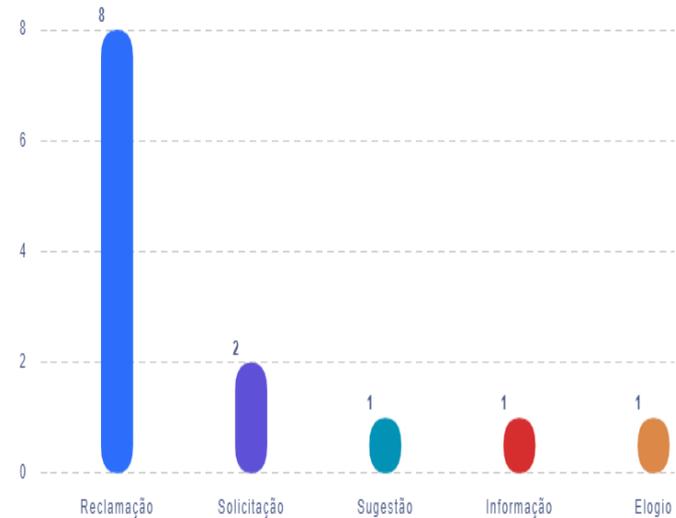
Evidenciamos, ainda, que os dados referentes à FEPECS e toda a rede de ouvidoria do GDF (tais como: rank dos órgãos e entidades, quantidades de manifestações registradas e pesquisa de satisfação) podem ser consultados no Painel Ouvidoria do DF, endereço eletrônico: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>.

Tipologia das manifestações recebidas Ouvidoria/FEPECS

4º TRIM/22



3º TRIM/22



Ao comparar os dados do quarto trimestre de 2022 com os do trimestre anterior, destacamos:

- Em comparação com o trimestre anterior, houve um aumento de 72% em relação às demandas registradas. Aumentou-se o prazo médio de resposta o que acreditamos decorrer em virtude de manifestações. Os assuntos Atendimento de professores da FEPECS e Escolas e Servidor Público continuaram na lista dos mais demandados, todavia, Bolsa Universitária foi o que recebeu uma maior quantidade de registros.
- Destaca-se aqui que foi realizada reunião da ouvidoria com as áreas técnicas da ESCS para alinhamento acerca das reclamações referentes ao atraso no pagamento da bolsa universitária, cujo teor foi englobado nos assuntos: Bolsa Universitária e Escolas Cursos credenciados na FEPECS. As soluções levantadas para resolução do problema bem como a assertividade da resposta evidenciam o papel que a ouvidoria é capaz de desempenhar através da percepção do público alvo no sentido de aprimorar os serviços oferecidos pela instituição.
- Outro ponto a ser evidenciado é que as manifestações em quase toda a totalidade 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 possibilita 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

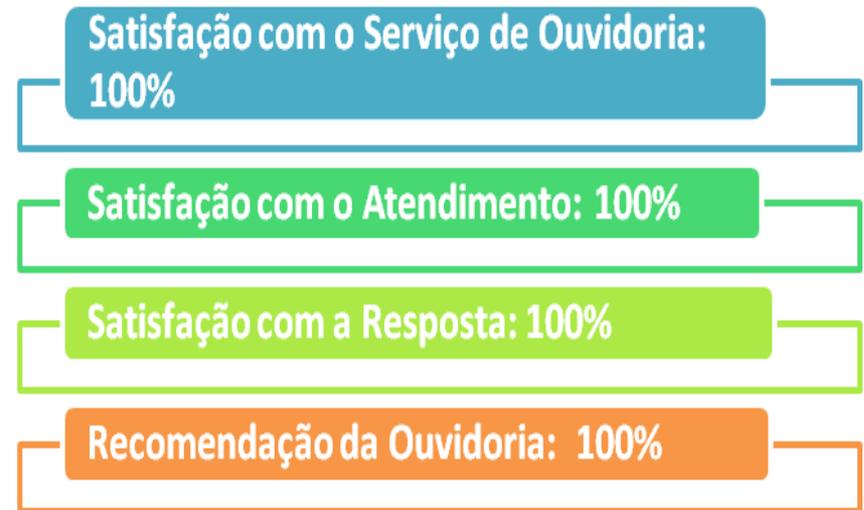
Tipologia



Indicadores- Ouvidoria/FEPECS

- No 4º trimestre de 2022, considerando-se o total de demandas registradas, o percentual de manifestações avaliadas na pesquisa de satisfação foi de 8%.
- Em contraponto com o trimestre anterior, houve um grande aumento no número de demandas registradas em virtude de atraso no pagamento da bolsa universitária. Todavia, conseguiu-se melhorar todos os índices, principalmente o de Satisfação com a resposta que no 3ºTRIM havia sido de 50%.

4º TRIM/22



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>.
Acesso em 03 de fev. de 2023.

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 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.



Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>. Acesso em 03 de jan. de 2023

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 de um novo sistema, o “ParticipaDF”, que pode ser acessado através do endereço eletrônico: <https://www.participa.df.gov.br/pages/registro-pedido/registrar/descricao-registro>.
- No terceiro quarto trimestre de 2022, a Ouvidoria da FEPECS respondeu 20 pedidos de acesso à informação. Nem todas as demandas competiam à FEPECS e o aumento no número ocorreu em virtude de uma nova funcionalidade do sistema ParticipaDF, que permitia o encaminhamento de solicitações a todos os órgãos.
- 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, no 4º trimestre implementou-se algumas sugestões feitas pelos servidores para aumentar a visibilidade da ouvidoria. Também realizamos a inscrição no concurso melhores práticas em ouvidoria realizado pela ouvidoria geral (Processo SEI 00064-00004388/2022-13), mas não ficamos entre os finalistas.
- **METAS:** Foram cumpridas: realizou-se reuniões formais e visitas informais aos setores da instituição para expor acerca dos modos pelos quais a ouvidoria poderia 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:** cumprido uma vez que foi possível implementar algumas das sugestões dos servidores com o intuito de melhorar os serviços prestados.
- **AÇÕES EXTRAPROJETOS:** A Ouvidoria da FEPECS participou da reunião do Comitê Interno de Governança (CIG) da FEPECS realizada 20 out. 2022 9am - 10am. Também participou do evento "4º Encontro de Corregedorias", realizado em 8 e 9 de novembro de 2022.

Conclusão e Perspectivas

A Ouvidoria/FEPECS, após apresentar as informações quantitativas e qualitativas referentes ao 4º trimestre de 2022, faz as seguintes reflexões:

- Em 2022, durante os dois primeiros trimestres foi possível implementar o que foi exposto no plano de ação: realização de projeto para escuta dos servidores de modo a conscientizar acerca dos serviços oferecidos. No 3º trimestre, 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. Já no último trimestre, conforme expomos no decorrer deste relatório, foi possível implementar as sugestões feitas pelos servidores para aumentar a visibilidade da ouvidoria.
- 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/>