

RELATÓRIO OUVIDORIA/FEPECS

3º TRIMESTRE/2021



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA**

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde (FEPECS) apresenta o Relatório referente ao 3º trimestre de 2021. Neste documento constam informações sintéticas acerca das manifestações de ouvidoria registradas na instituição no período de julho a setembro de 2021.

A primeira parte do relatório concentra dados quantitativos gerais do trimestre em comparação aos períodos anteriores. A segunda consta os indicadores obtidos através da avaliação cidadã, que é preenchida diretamente pelos usuários do serviço de ouvidoria. Serão apresentados, ainda, os dados referentes aos pedidos oriundos da Lei de Acesso à Informação, as realizações do trimestre, as perspectivas e avanços alcançados.

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!

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

1. ANÁLISE QUANTITATIVA

Os dados da Ouvidoria da FEPECS no 3º trimestre de 2021 encontram-se disponíveis para consulta no Painel da Ouvidoria do Distrito Federal no endereço: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>.

No citado painel, é possível consultar e parametrizar os dados expostos abaixo bem como outras informações como *rank* de demandas por órgãos/entidades e a quantidade de manifestações anônimas. Salienta-se que, para a análise quantitativa, os números disponíveis são estáticos, ou seja, não se alteram ao longo do tempo, e dizem respeito a informações como:

- Quantidade de manifestações feitas pelos cidadãos;
- Tipologia (reclamação, solicitação, denúncia, elogio, etc.);
- Canal de Atendimento (Central 162; Sistema (internet); presencial).

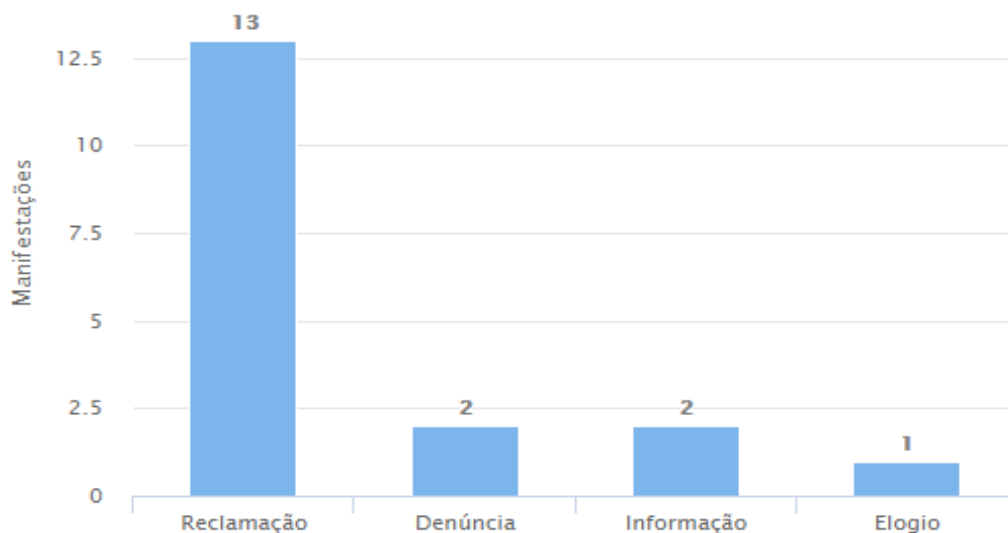
Posto isso, apresentamos os principais dados da Ouvidoria da FEPECS, em comparação com o trimestre anterior:

3º TRIMESTRE

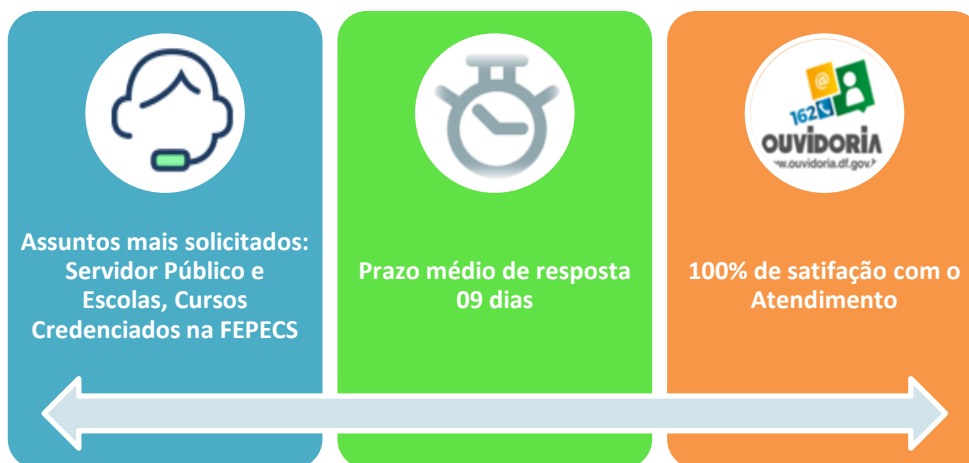


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

Gráfico1: Tipologia das manifestações da Ouvidoria/FEPECS registradas no 3º Trimestre de 2021

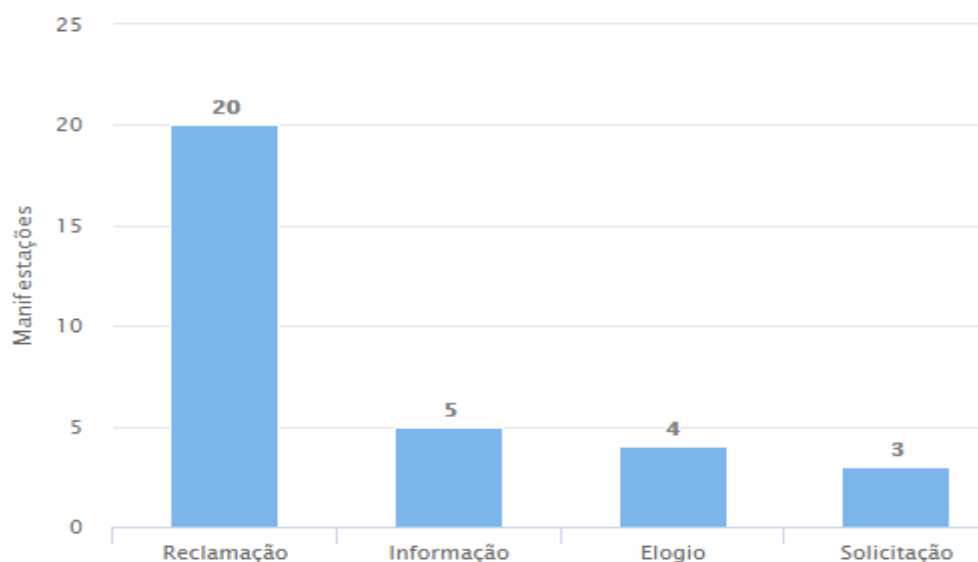


2º TRIMESTRE



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

Gráfico 2: Tipologia das manifestações da Ouvidoria/FEPECS registradas no 3º Trimestre de 2021



2. PONDERAÇÕES ACERCA DOS DADOS QUANTITATIVOS DA OUVIDORIA/FEPECS

O principal público alvo da FEPECS são estudantes oriundos das três escolas as quais a Fundação mantém. No terceiro trimestre, a ouvidoria da instituição diminuiu o tempo médio de resposta em 01 dia. 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), embora tenha ocorrido um decréscimo no número de manifestações registradas.

Conjectura-se que a diminuição no número de registros ocorreu em virtude do retorno às atividades presenciais, após a vacinação dos estudantes contra a COVID-19, o que facilitou a comunicação entre

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA**

professores e alunos. A Escola Superior de Ciências da Saúde, por exemplo, esclareceu que a “decisão de retomar as atividades presenciais ocorreu com intuito de minimizar os efeitos que a pandemia incidiu sobre o processo de ensino aprendizagem”.

Verifica-se que “**Servidor Público**” é o assunto mais demandado pelos manifestantes e que isso ocorreu tanto no 2º, quanto no 3º trimestre. Todavia, o assunto engloba os mais variados temas como atendimento de professores e problemas no contato telefônico com a instituição.

3. INDICADORES DE OUVIDORIA: ANÁLISE QUALITATIVA DOS DADOS

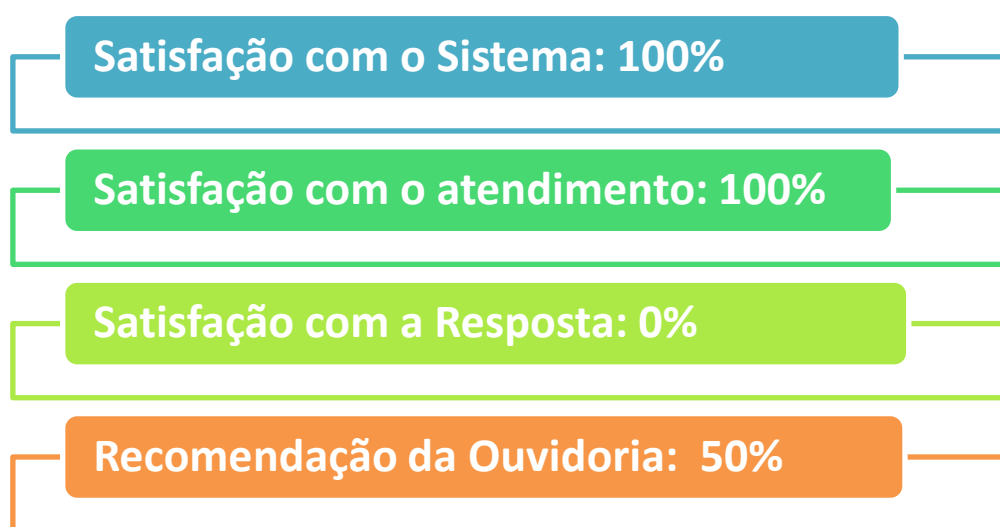
De acordo com a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, a análise qualitativa dos dados compreende a avaliação cidadã. As informações são obtidas a partir do preenchimento de pesquisa de satisfação no Sistema Ouv-DF pelos usuários que utilizam o canal de entrada internet.

Os dados aqui expostos, assim como na análise quantitativa, encontram-se disponíveis para consulta e parametrização no endereço: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>. Salienta-se que as informações são dinâmicas, ou seja, se alteram à medida que o cidadão lê a resposta definitiva da sua manifestação e opta por participar da pesquisa de satisfação. Assim, o que se discute no presente relatório é uma fotografia coletada no momento da confecção do documento e poderá haver alterações ao longo do ano.

A avaliação cidadã considera dois parâmetros:

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

1º É composta por 04 indicadores combinados cujo objetivo é o de avaliar o serviço de ouvidoria. São indicadores de satisfação com o sistema; atendimento; resposta e recomendação da ouvidoria:



Indicadores da Ouvidoria/FEPECS 3º TRIM/2021.

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>. Acesso em 04/10/2021

2º A resolutividade, a qual remete à capacidade de entrega/atendimento dos órgãos, sendo um indicador de gestão. Dada a sua característica, só é aplicável às reclamações, solicitações e denúncias. Essas tipologias no 3º trimestre corresponderam a 94% das manifestações de ouvidoria da FEPECS.



Indicadores da Ouvidoria/FEPECS 3º TRIM/2021.

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>. Acesso em 04/10/2021

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA**

Ao comparar os indicadores do 3º trimestre em relação ao anterior (dados disponibilizados abaixo), o que se infere é que houve um aumento nos indicadores de satisfação com o atendimento e de resolutividade. Todavia, o índice de satisfação com a resposta, que ficou muito abaixo do recomendado pela Ouvidoria Geral no segundo trimestre, decresceu ao receber uma avaliação zerada no 3º trimestre.

O índice de resposta abaixo do recomendado, ou não avaliado, como verificado no 3º trimestre, demonstra a urgência da ouvidoria — em conjunto com as áreas técnicas da instituição — aprimorar o diálogo com o cidadão e os estudantes. O uso de técnicas como a linguagem simples, que é uma moderna ferramenta utilizada pela Administração Pública para facilitar a comunicação com o cidadão, será um meio utilizado para melhorar esse indicador. Para isso, a equipe da ouvidoria da entidade está investindo em qualificação.

Satisfação com o Sistema: 100%

Satisfação com o atendimento: 67%

Satisfação com a Resposta: 17%

Recomendação da Ouvidoria: 50%

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA



Indicadores da Ouvidoria/FEPECS 2º TRIM/2021.

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>. Acesso em 04/10/2021

4. 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, a Ouvidoria da FEPECS tramitou **04 pedidos de acesso à informação** e um **recurso de 1ª Instância**, que é uma ferramenta disponibilizada ao cidadão no caso de indeferimento de acesso às informações ou outras razões de negativa do acesso. Não há pedidos de informação pendentes referentes ao período em análise.

5. CONCLUSÃO E PERSPECTIVAS

A Ouvidoria da FEPECS, após apresentar as informações quantitativas e qualitativas referentes ao 3º trimestre de 2021, faz as seguintes reflexões:

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA**

❖ No 2º e 3º trimestres de 2021, mais de 90% das manifestações foram registradas pela internet. Acredita-se que os índices de “satisfação com o atendimento” e “recomendação da ouvidoria” estejam intrinsecamente ligados ao de “qualidade da resposta” uma vez que foi esse o principal contato/intermediação da ouvidoria da entidade com o cidadão. Para melhorar os indicadores, a equipe da Ouvidoria da FEPECS investe em qualificação.

❖ Percebeu-se a necessidade da construção de ações que mostrem a ouvidoria como um espaço seguro e acolhedor no processo de interlocução entre o cidadão/servidor. Isso se deve ao fato de que 50% das manifestações registradas na Ouvidoria da FEPECS foram feitas na modalidade anônima.

Por fim, como meio de divulgar a ouvidoria da instituição e dirimir o decréscimo no quantitativo de manifestações registradas, foi feita uma adequação da Carta de Serviços da entidade. Outro meio encontrado foi a confecção de cartazes com informações personalizadas, que serão distribuídos nas escolas da instituição.

6. Equipe Ouvidoria

Adriana de Matos Sousa

Ouvidora da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde