

# RELATÓRIO OUVIDORIA/FEPECS

## 1º TRIMESTRE/2022



**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 1º trimestre de 2022. Neste documento constam informações sintéticas acerca das manifestações de ouvidoria registradas na instituição no período de janeiro a março de 2022 e que são referentes à própria entidade 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).

A primeira parte do relatório concentra dados quantitativos gerais do trimestre em comparação com o primeiro trimestre do ano anterior. 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 Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde (FEPECS) e de toda a rede de ouvidoria do Governo do Distrito Federal tais como: *rank* dos órgãos e entidades, quantidades de manifestações registradas, formas de entrada e pesquisa de satisfação, podem ser consultados no Painel Ouvidoria do Distrito Federal no endereço eletrônico: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>.

Assim, para verificar as informações quantitativas do 1º trimestre de 2022 da ouvidoria da FEPECS, basta acessar o site descrito acima. No supracitado painel, é possível consultar e parametrizar, ainda, os dados que serão analisados no decorrer do presente relatório. 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).

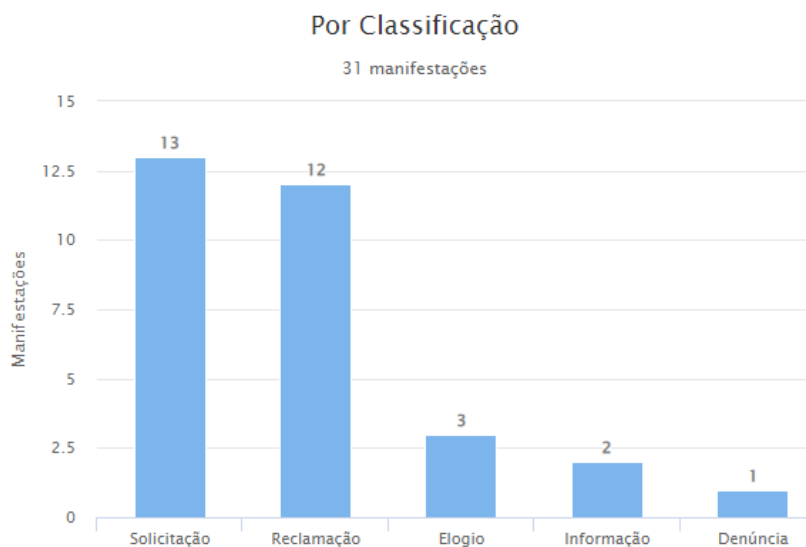
Diante do exposto, apresentamos os principais dados da Ouvidoria da FEPECS, em comparação com o mesmo trimestre de 2021:

### 1º TRIMESTRE/2022



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

Gráfico 1: Tipologia das manifestações da Ouvidoria/FEPECS registradas no 1º Trimestre de 2022:

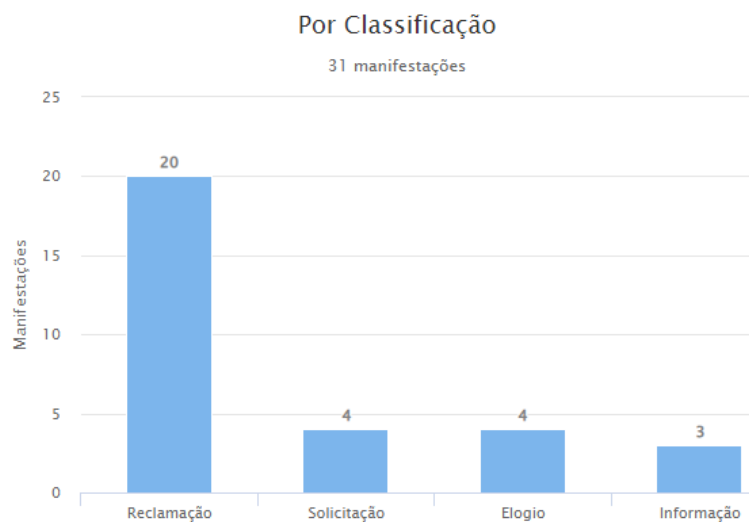


1º TRIMESTRE/2021



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

Gráfico2: Tipologia das manifestações da Ouvidoria/FEPECS registradas no 1º Trimestre de 2021



Para a análise dos dados acima apresentados, destaca-se em primeiro lugar que o principal público alvo da FEPECS são estudantes oriundos das três escolas as quais a entidade mantém. Em comparação com o mesmo trimestre do ano anterior, os números foram similares no que diz respeito à quantidade de manifestações registradas, ao prazo de resposta e ao assunto servidor público, que figurou com um dos assuntos mais demandados. Registra-se, todavia, que para o assunto servidor público aumentou-se o percentual de elogios registrados em comparação com o trimestre do ano anterior: 38% no primeiro trimestre de 2021 e 50% no de 2022.

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), aumentando-se, inclusive de 77% (2021) para 90% (2022). Salienta-se que embora tenha ocorrido o aumento no número de registros via internet, a ouvidoria da instituição alterou o local de atendimento para a entrada dos alunos, próximo à lanchonete e onde há uma maior circulação de alunos.

Ao consultar o Painel Ouvidoria verifica-se que o fenômeno do aumento do registro via internet é uma tendência na rede de ouvidorias do GDF uma vez que o percentual, considerando toda a rede, foi maior em relação às outras

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

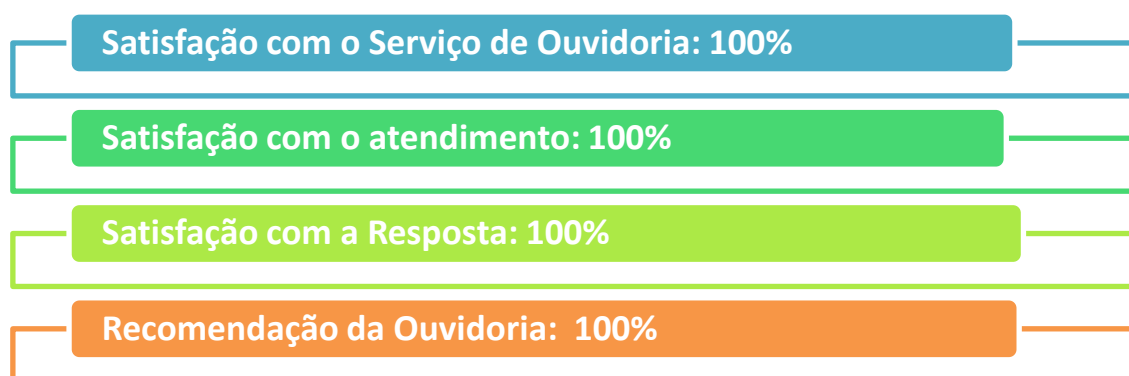
tipologias (telefone, presencial) no primeiro trimestre de 2021 e aumentou no mesmo período de 2022.

## 2. 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 a internet como canal de registro.

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>. As informações são dinâmicas, ou seja, alteram-se 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 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:



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

Em relação aos dados acima expostos, um fator a ser considerado é que a pesquisa de satisfação não é realizada por todos os demandantes, mas apenas por aqueles que optam por preencherem o formulário online.

No primeiro trimestre de 2021 e 2022, considerando-se o total de demandas registradas, o percentual de manifestações avaliadas foi de 16% em 2021 e 19% em 2022 (considerando-se que pode haver alterações à medida que os usuários optem por realizarem a pesquisa). Apesar de não haver um número expressivo na quantidade de manifestações registradas, houve uma melhora nos números ao se comparar com 1º trimestre de 2021, sobretudo no índice de satisfação com a resposta, que consta no plano de ação da ouvidoria de 2022 da Ouvidoria/FEPECS como principal melhoria a ser alcançada tendo em vista a queda na avaliação a partir do segundo trimestre de 2021.

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

**Resolatividade 1º TRIM/2022: 83%**

**Resolatividade 1º TRIM/2021: 40%**

O que se depreende dos dados acima apresentados é que, embora haja um incremento significativo na comparação com o trimestre anterior — o que evidencia os esforços envidados pelas áreas técnicas da FEPECS, sobretudo da ESCS cujos serviços são os mais demandados na instituição — é necessário ainda que a ouvidoria busque meios de aprimorar o contato e o diálogo com o cidadão e os estudantes. Assim, a divulgação do canal de atendimento nas redes sociais da entidade, 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 melhorar cada vez mais os serviços oferecidos.

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



### 3. 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](http://www.e-sic.df.gov.br).

No primeiro trimestre, a Ouvidoria da FEPECS tramitou **07 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.

### 4. CONCLUSÃO E PERSPECTIVAS

A Ouvidoria da FEPECS, após apresentar as informações quantitativas e qualitativas referentes ao 1º trimestre de 2022, faz as seguintes reflexões:

- ❖ Foi possível, ajustar-se segundo as orientações contidas no Relatório SEI-GDF n.º 56/2021 - CGDF/OGDF/COPLA/DIOUV (Processo SEI GDF 00480-00001844/2021-37), cuja principal solicitação foi no sentido de melhorar as respostas oferecidas.
- ❖ Percebeu-se a necessidade de continuar a aprimorar a interlocução com as áreas técnicas e o contato com o público alvo da instituição.
- ❖ 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.

### 5. EQUIPE OUVIDORIA

Adriana de Matos Sousa – Chefe da Ouvidoria