

RELATÓRIO OUVIDORIA/FEPECS

4º 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 4º trimestre de 2021. Neste documento constam informações sintéticas acerca das manifestações de ouvidoria registradas na instituição no período de outubro a dezembro 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 4º 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).

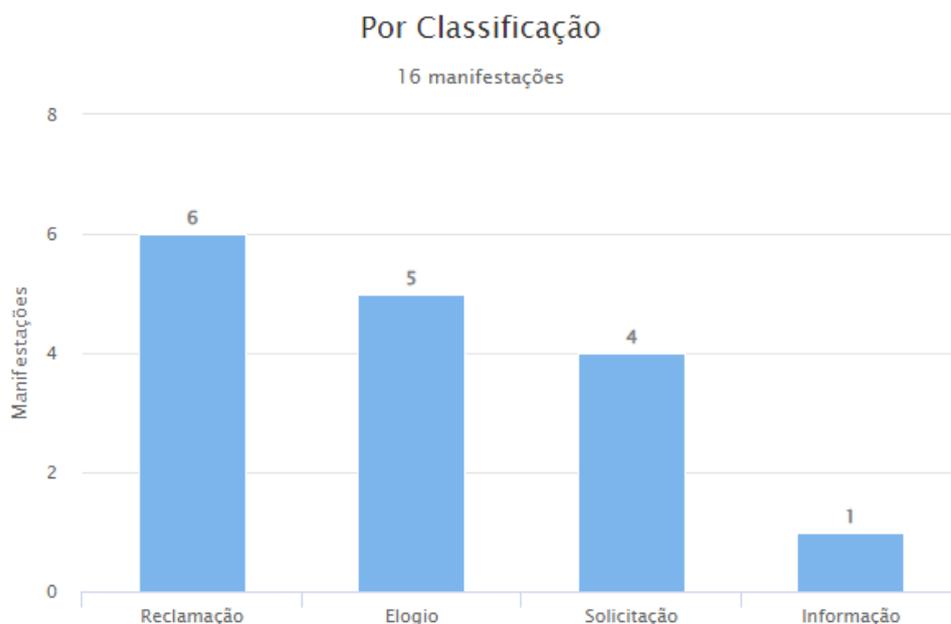
Posto isso, apresentamos os principais dados da Ouvidoria da FEPECS, em comparação com o trimestre anterior:

4º TRIMESTRE



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

Gráfico 1: Tipologia das manifestações da Ouvidoria/FEPECS registradas no 4º Trimestre de 2021

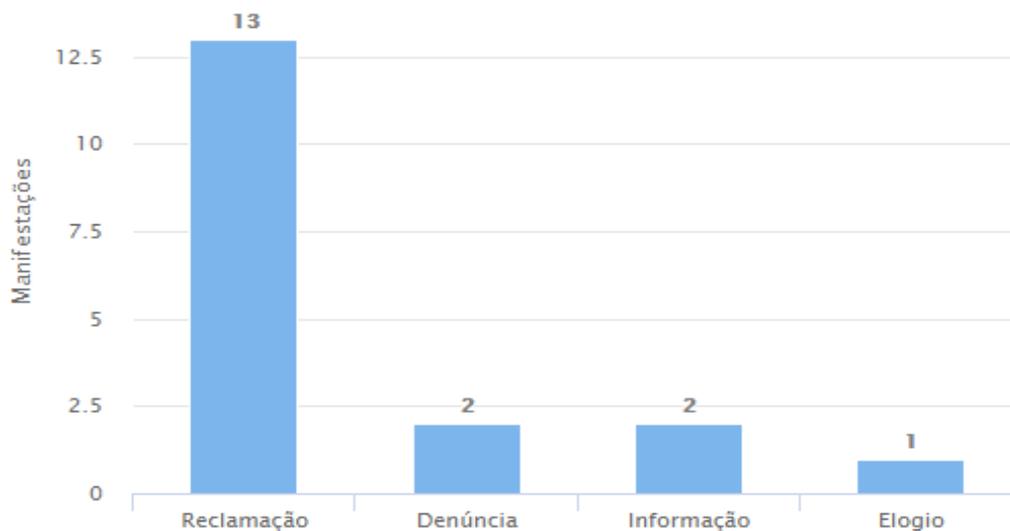


3º TRIMESTRE



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

Gráfico2: 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 quarto trimestre, a ouvidoria da instituição diminuiu o tempo médio de resposta em 01 dia em comparação com o período anterior. 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 professores e alunos.

Verifica-se que “**Servidor Público**” é o assunto mais demandado pelos manifestantes mantendo a tendência dos três trimestres anteriores. Todavia, dos 06 protocolos registrados, 50 % constituiu-se da tipologia elogio.

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

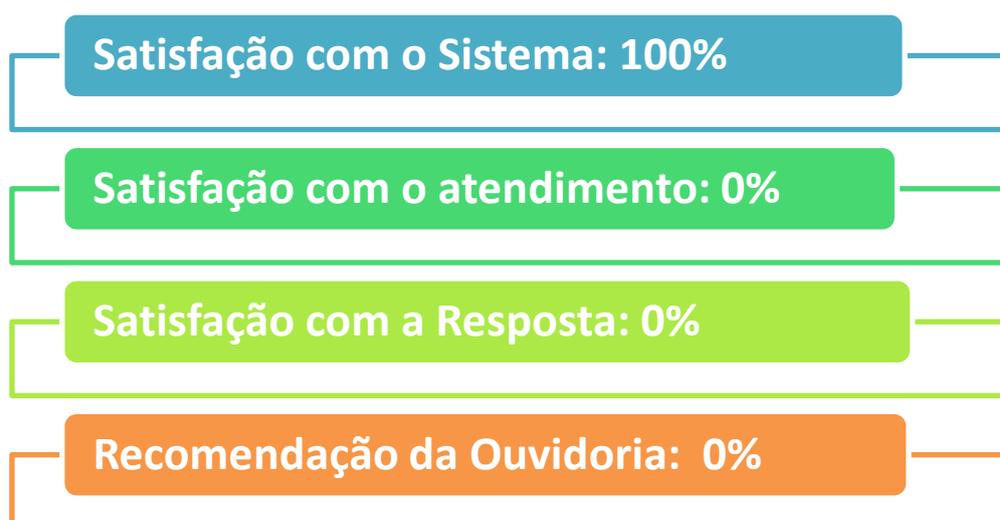
3. INDICADORES DE OUVIDORIA: ANÁLISE QUALITATIVA DOS DADOS

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>. Salieta-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:

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 04/01/2022

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 e não há a obrigatoriedade do preenchimento de todos os itens da pesquisa de satisfação. No quarto trimestre, considerando-se o total de demandas registradas, o percentual de manifestações avaliadas como resolvidas ou não resolvidas foi de 41%.

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. No quarto trimestre a resolutividade correspondeu a apenas 40%. Foram 03 os protocolos classificados como não resolvidos.

Ao comparar os indicadores do 3º trimestre em relação ao anterior o que se infere é que houve um decréscimo no resolutividade. Ao analisar os protocolos verificou-se que tratavam de uma solicitação e 02 reclamações em que não era possível se resolver de imediato a situação.

O que se depreende dos dados acima apresentados é a urgência da ouvidoria — em conjunto com as áreas técnicas da instituição — aprimorar os meios de contato e o diálogo com o cidadão e os estudantes. A divulgação do canal de atendimento nas redes sociais da entidade e uso de técnicas como a linguagem simples, que é uma ferramenta utilizada pela Administração Pública para facilitar a comunicação com o cidadão, serão utilizados para melhorar os indicadores.

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.

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

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 quarto trimestre, a Ouvidoria da FEPECS tramitou **09 pedidos de acesso à informação** todos foram devidamente respondidos. No período, não houve recursos acerca das solicitações 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 4º trimestre de 2021, faz as seguintes reflexões:

- ❖ Durante o ano de 2021 a Ouvidoria da FEPECS alcançou um índice de 52% de resolutividade. Todavia, o índice de satisfação com a resposta foi de 27%, abaixo do recomendado pelo órgão central do sistema. Ao se fazer uma análise crítica das demandas o que se percebeu foi uma necessidade de melhoria na interlocução com as áreas técnicas e uma adaptação da resposta para que efetivamente responda ao questionamento do cidadão.
- ❖ 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 foi 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 melhorar o acesso à ouvidoria, foi planejada a mudança da sala para um lugar físico mais estratégico na entidade.

6. Equipe Ouvidoria

4º TRIM
2021

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

Adriana de Matos Sousa – Ouvidora

Laís Nogueira de Figueiredo– Ouvidora-Substituta