

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2024

Ouvidoria/Fepecs



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

ONDE ESTAMOS

Este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da Fepecs durante o 1º trimestre de 2024.

Será apresentada uma síntese das manifestações recebidas pelo setor. As demandas são referentes a Fepecs e as suas escolas mantidas: Escola de Aperfeiçoamento do SUS (Eapsus), Escola Superior de Ciências da Saúde (Escs), Escola Técnica de Saúde de Brasília (Etesb).

As reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios foram oriundas do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (Ouv-DF). Já os pedidos de acesso à informação são provenientes do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC-DF).

NOSSOS NÚMEROS

QUANTIDADE

DETALHES

19

Pedidos de Acesso à Informação. Fonte SIC-DF

43

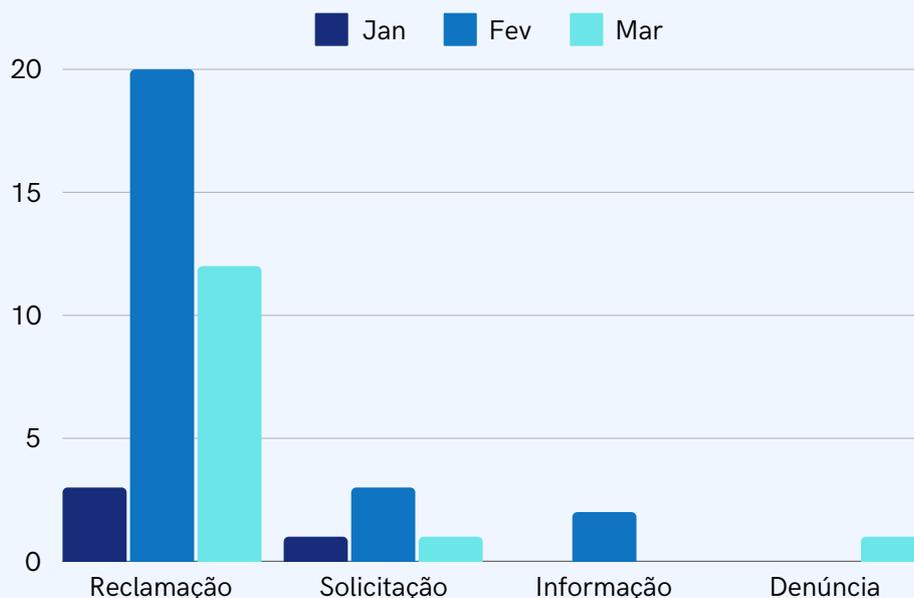
Manifestações de ouvidoria: 35 reclamações; 01 denúncia; 05 solicitações de serviço e 02 solicitação de informação. Fonte: Ouv-DF

DESAFIO

Retomar mecanismos para incentivar manifestações da tipologia elogio...



EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS

O pico de reclamações em fevereiro ocorreu em virtude dos processos seletivos realizados pela Escs. O principal tema abordado nas demandas foram questionamentos acerca da carga horária dos candidatos a preceptores da residência médica e multiprofissional.



A única denúncia registrada no período, acerca de conduta de residente, foi encaminhada para a Coordenação de Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu e Extensão (CPL), conforme na Portaria SES nº 493 de 08 de julho de 2020.

Não houve registros de elogios e sugestões no 1º trimestre.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



ESCOLAS CURSOS CREDENCIADOS NA FEPECS

9

Diversidade de conteúdos referentes a este assunto, que engloba as rotinas administrativas e assuntos variados da Fepecs e de suas escolas mantidas.

PROCESSO SELETIVO ESTÁGIO

8

Certames realizados pela Coordenação de Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu e Extensão (CPLÉ/Fepecs)

CRITÉRIOS AVALIAÇÃO CONCURSO FEPECS

8

Certames realizados pela Coordenação de Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu e Extensão (CPLÉ/Fepecs)

CONCURSO PÚBLICO NO DF

8

Certames realizados pela Coordenação de Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu e Extensão (CPLÉ/Fepecs)

OUTROS ASSUNTOS

Os demais assuntos, registrados em número menor referiram-se a: Servidor público (4); Discriminação étnico-racial (2); Estágio em órgão, entidade pública (2) Descumprimento de Lei de Acesso à Informação (01); e Atendimento prestado por residentes (1).

Mais informações podem ser consultadas em:

<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>

INDICADORES



O serviço de ouvidoria é centrado no relacionamento com o cidadão.

Neste sentido, apenas para as demandas de ouvidoria (Sistema Ouv-DF), após receber a resposta da demanda, pode-se participar de uma pesquisa de satisfação e responder a indicadores como o de resolutividade do serviço, recomendação e satisfação com o atendimento e a resposta.

No 1º trimestre, dos 43 registros no Ouv-DF, 09 foram avaliados o que corresponde a 21% do total.

Das demandas avaliadas, 3 foram classificadas como "resolvidas" e 6 "não resolvidas". Mesmo com a resolutividade de 33%, destaca-se, conforme abaixo, que o participante fez uma avaliação maior dos outros indicadores.

As "resolvidas" referiram-se a assuntos diversos. Todas as "não resolvidas" trataram-se de processos seletivos realizados pela Fepecs. Destas, 04 referiram-se ao Processo Seletivo para Preceptores de Residência Médica e foram avaliadas pela mesma candidata.



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

67%



SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

67%



SATISFAÇÃO COM O ATENTIMENTO

67%



RECOMENDAÇÃO

67%



RESOLUTIVIDADE

33%

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SIC-DF



O QUE É

O acesso às informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito fundamental do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988. No Distrito Federal, a operacionalização desse direito ocorre através do sistema "ParticipaDF", que pode ser acessado pelo endereço eletrônico: <https://sic.participa.df.gov.br/#/>

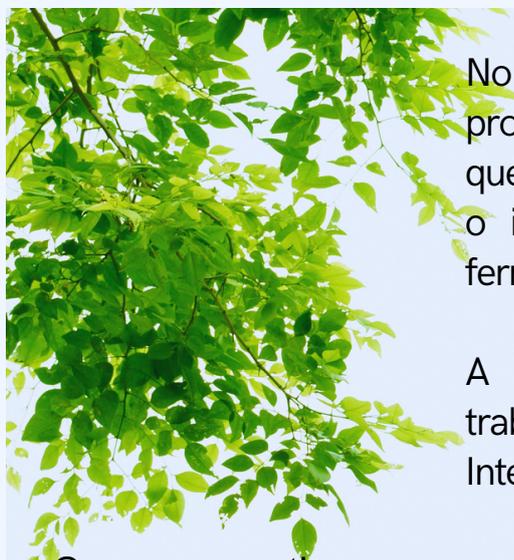
QUANTITATIVO

No primeiro trimestre, a Ouvidoria/FEPECS respondeu 19 solicitações de acesso à informação. Não houve questionamentos externos via E-sic/ ParticipaDF sobre os Objetivos Estratégicos e principais atividades da Organização.

OUTRAS INFORMAÇÕES

As ações referentes a Ouvidoria e a Transparência (também de responsabilidade da Ouvidoria da Fepecs) foram informadas ao Conselho Interno de Governança (CIG) através dos processos SEI-GDF 00064-00003266/2023-82 e 00064-00003137/2023-94

CONCLUSÃO E PERSPECTIVAS



No 1º trimestre, executou-se o cronograma proposto no plano de ação da Ouvidoria/Fepecs que foi a participação em reuniões e comitês com o intuito de fomentar o uso do setor como ferramenta de gestão .

A ouvidoria participa também do grupo de trabalho o qual visa implementar o Programa de Integridade na instituição.

Como perspectiva para o próximo trimestre, reflexiona-se a necessidade de fomentar a importância da ouvidoria e da utilização dos seus serviços como forma de melhorar a gestão e a prestação dos serviços públicos.

