

Relatório 2º Trimestre 2023

OUVIDORIA/FEPECS





APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório da Ouvidoria da FEPECS referente ao 2º trimestre de 2023 (período de abril a junho). Assim como no 1º trimestre, aqui você encontrará uma síntese das manifestações recebidas pelo setor durante o citado período.

As demandas são referentes a 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).

As reclamações, pedidos simples de informações e elogios foram oriundas do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (Ouv-DF). Já os pedidos de acesso à informações foram provenientes do de Informação ao Cidadão (SIC-DF).

No decorrer do relatório, explicitaremos as ações desenvolvidas pelo setor, com base no Plano de Ação para o ano de 2023 (você pode consultá-lo no endereço eletrônico:

<https://www.fepecs.edu.br/relatorios-de-ouvidoria/>).

Boa leitura!

MANIFESTAÇÕES E INDICADORES:

1º TRIMESTRE

Total de manifestações:

46 sendo:

SIC-DF: 27 e Ouv-DF: 19

Ouv-DF: 16 reclamações; 02

informações e 01 elogio

Decréscimo de 41% de em relação ao trimestre anterior.

Para mais informações, consulte:

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

Nossos indicadores:

100%

Satisfação com a resposta

100%

Satisfação com o atendimento

100%

Satisfação com o serviço de ouvidoria

100%

Recomendação

57%

Resolutividade

Desafios Principais

Aumentamos 33% a resolutividade em relação ao trimestre anterior, que registrou 38%. O desafio para o próximo trimestre será potencializar o uso da ouvidoria.



ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DESDOBRAMENTOS NO OUV-DF



Assuntos:

Critérios de avaliação do concurso, vestibular - FEPECS

06

Escolas cursos credenciados na FEPECS

04

Servidor Público

2

Concurso público no DF

2

Desdobramentos:

Em virtude da realização de concursos para as residências residências médica e multiprofissional, o assunto Critérios de Avaliação de concurso e concurso público figuraram entre os demandados no 2º trimestre. Bolsa Universitária, que foi destaque no trimestre anterior, obteve apenas 01 registro no período em análise.

Em relação aos assuntos escolas cursos credenciados na FEPECS e servidor público, cujo teor diz respeito às demandas diárias da instituição, esclarecemos que, embora não esteja no plano de ação 2023, a ouvidoria participará como mediadora na Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual, do Racismo, da Intolerância à População LGBTQIA+ e de todas as outras formas de Discriminação na Escola Superior de Ciências da Saúde (ESCS). A iniciativa ainda está em andamento, mas as tratativas iniciais já foram feitas.

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 27 solicitações de acesso à informação. Algumas demandas precisaram ser respondidas pelo próprio setor uma vez competiam as outros e não foi possível reencaminhar. Atualmente, tramitamos 01 recurso de 1ª instância referente à demanda da residência multiprofissional.

● Outras informações

Não houve registros dentro dos moldes da Lei Geral de Proteção de Dados nem recursos acerca das solicitações de acesso à informação. Estes últimos ocorrem no caso de indeferimento de acesso às informações ou outras razões de negativa do acesso.

PLANO DE AÇÃO E PROJETOS



Ações realizadas:

Participação de reuniões do Comitê de Governança (Processo SEI 00064-00004324/2021-23) e participação nas reuniões/workshops de Planejamento Estratégico, conforme cronograma do plano de ação.

A Carta de Serviços da Instituição foi atualizada, conforme processo SEI 00064-00000993/2023-98). A ouvidoria também é responsável pela normatização do site da instituição, segundo os parâmetros do guia de transparência ativa 2023 da Controladoria Geral do DF (00064-00000043/2023-63).

Qualificação Equipe Ouvidoria:

Participação na 7ª Semana de Controle da CGDF . início em 27/08/2023, término em 29/08/2023. Instituição: Controladoria Geral do Distrito Federal.

Realização do curso Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública. Carga horária de 20 horas. Instituição: Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.

CONCLUSÃO E PERSPECTIVAS

No 2º trimestre executou-se o cronograma proposto no plano de ação da Ouvidoria/FEPECS que foi a participação em reuniões/comitês que possibilitaram fomentar o uso do setor como ferramenta de gestão bem como a atualização da carta de serviços da instituição.

Foi possível, ainda, a realização de cursos. O objetivo foi o de qualificar para oferecer um melhor gerenciamento dos dados, tanto na confecção dos relatórios, quanto na participação das reuniões de governança e de planejamento estratégico da 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.

