



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

Relatório 3º Trimestre 2023

OUVIDORIA/FEPECS





APRESENTAÇÃO

Este Relatório da Ouvidoria da FEPECS refere-se às atividades do setor durante o 3º trimestre de 2023 (julho a setembro). Assim como nos trimestres anteriores, aqui é possível encontrar 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, 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).

No decorrer do relatório, serão explicitadas as ações desenvolvidas pelo setor com base no Plano de Ação para o ano de 2023 (disponível no endereço eletrônico:

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

Boa leitura!

MANIFESTAÇÕES E INDICADORES:

3º TRIMESTRE/23

Total de manifestações: 72

Ouv-DF (59) : 46 elogios; 11 reclamações e 02 denúncias. Para informações mais detalhadas consulte:

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

O aumento no número de elogios ocorreu em virtude de campanha #elogiarfazbem (detalhes na p.06).

SIC-DF: 13

Nossos indicadores:

50%

Satisfação com a resposta

100%

Satisfação com o atendimento

83%

Satisfação com o serviço de ouvidoria

100%

Recomendação

25%

Resolutividade

Principais desafios

No período, houve 03 reclamações classificadas como não resolvidas, o que ocasionou uma acentuada queda no índice de resolutividade (foi de 67% no trimestre anterior). As três demandas "não resolvidas" foram relacionadas a: 1) Resposta ao cidadão acerca da impossibilidade de desistência de denuncia; 2) Informações acerca de edital de processo seletivo; e 3) Informação sobre processo SEI.

Como ponto positivo, a reclamação relacionada à infraestrutura da FEPECS e que se ensejou atuação da instituição foi avaliada positivamente.



Assuntos:

Servidor Público

38

Escolas cursos
credenciados na
FEPECS

05

Serviço prestado por
órgão/entidade do
Governo do DF

05

Atendimento de
professores na FEPECS

02

Desdobramentos:

No período, ocorreu um aumento significativo para o assunto "Servidor Público" em virtude do projeto #elogiarfazbem, cujos elogios foram registrados com esse tema. Isso também ocorreu com "Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF", o qual, em sua totalidade, também foi elogio.

A campanha #elogiarfazbem foi pensada com o objetivo de incentivar a cultura organizacional do elogio, aumentar a motivação dos servidores e estimular o reconhecimento dos trabalhos realizados, bem como a efetividade da Ouvidoria e a representatividade da Fepecs frente ao Governo do Distrito Federal.

Os outros assuntos: "Escolas e cursos credenciados na FEPECS" e "Atendimento de professores" foram de temas diversos respondidos pela Eapus e Escs e relacionaram-se às rotinas administrativas da instituição e de suas escolas mantidas.

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 terceiro trimestre, a Ouvidoria/FEPECS respondeu 13 solicitações de acesso à informação. Não houve questionamentos externos via E-sic/ ParticipaDF sobre os Objetivos Estratégicos e principais atividades da Organização. As ações referentes à Ouvidoria e à Transparência ativa e passiva (também de responsabilidade da ouvidoria) foram informadas ao CIG através do processo SEI-GDF 00064-00003266/2023-82 e 00064-00003137/2023-94

● Outras informações

Não houve registros dentro dos moldes da Lei Geral de Proteção de Dados nem recursos acerca das solicitações de acesso à informação.

PLANO DE AÇÃO E PROJETOS

Ações realizadas:

A Ouvidoria realizou a campanha “#elogiarfazbem”, cujo objetivo foi o de incentivar a cultura organizacional do elogio, com o objetivo de aumentar a motivação dos servidores; estimular o reconhecimento dos trabalhos realizados, a efetividade e a representatividade da Ouvidoria. A campanha, além da ouvidoria, teve participação da Ascom, encarregada de fazer a divulgação interna e externa do projeto; e da Coordenação de Tecnologia da Informação, responsável pela confecção da imagem visual do projeto, e pela inserção desta na tela inicial de todos os computadores institucionais.

Os documentos relativos ao projeto estão disponibilizados nos processos SEI-GDF 00064-00002840/2023-85 (Termo de Abertura de Projeto); e 00064-00002881/2023-71 (apresentação da campanha e dos seus desdobramentos à alta gestão e aos servidores).

O setor, durante o período, também participou de reuniões do Comitê de Governança (Processo SEI 00064-00004324/2021-23) e das reuniões/workshops de Planejamento Estratégico conforme detalhamento contido no plano de ação da ouvidoria da instituição.



CONCLUSÃO E PERSPECTIVAS

No 3º 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.

Foi possível, ainda, em parceria com outros setores da instituição, realizar uma campanha de elogio como forma de compensar os bons préstimos do servidor que, quando acionado para resolver um problema ou agilizar um processo, é prestativo e resolutivo. A Fepecs não possui ainda um quadro próprio de pessoal, portanto, todos que estão lotados na Fundação são servidores que acreditam no trabalho realizado e na missão institucional.

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.

