



# Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

[participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)

# Relatório 4º Trimestre 2023

## OUVIDORIA/FEPECS





# APRESENTAÇÃO

O presente relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da FEPECS durante o 4º trimestre de 2023 (outubro a dezembro). Assim como nos trimestres anteriores, aqui é possível encontrar uma síntese das manifestações recebidas pelo setor.

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:

## 4º TRIMESTRE/23



## Total de manifestações: 62

**Ouv-DF (47)** : 21 elogios; 17 reclamações, 05 denúncias; 02 solicitações e 02 pedidos de informação. Para informações mais detalhadas consulte:

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

**SIC-DF: 13**

### Nossos indicadores:

67%

Satisfação com a resposta

67%

Satisfação com o atendimento

67%

Satisfação com o serviço de ouvidoria

67%

Recomendação

43%

Resolutividade

### Principais desafios

Em relação ao trimestre anterior, superamos o desafio de aumentar em 17% o principal indicador de ouvidoria, o de satisfação com a resposta. A resolutividade, ainda em comparação ao trimestre anterior, também apresentou um acréscimo de 18%. Houve um decréscimo em relação aos outros índices que, no trimestre anterior, foram de: Atendimento 100%; Satisfação com o Serviço: 83% e Recomendação: 74%. Assim, o desafio para o próximo ano é o de buscar mecanismos para que não haja queda nos indicadores da Ouvidoria/Fepecs.

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>. Acesso em: 22 de jan. 2024

## Assuntos:

## Quantidade de manifestações

Escolas cursos credenciados na FEPECS

16

Servidor Público

14

Processo Seletivo e Estágio; Critérios de Avaliação Concurso/ Vestibular; Concurso Público

09

Conduta Ética

02

## Desdobramentos:

No trimestre anterior, o tópico "Servidor Público" ficou em primeiro lugar em virtude da quantidade de elogios referentes ao projeto #elogiarfazbem. No 4º trimestre, embora o citado assunto tenha figurado em 2º lugar, para esse tema, os elogios ainda representaram 94% das demandas. O restante foi relativo a denúncia.

Para o 4º trimestre, o assunto "Escolas Cursos Credenciados na FEPECS" foi o mais abordado, seguindo a tendência dos dois trimestres anteriores. Todavia, para o supracitado tópico, ainda observou-se um grande número de elogios: 43,8% das manifestações. Os outros percentuais foram de: reclamação (37,5%); informação (12,5%) e denúncia (6,3%). Destaca-se a diversidade de conteúdos referentes a este assunto, que engloba as rotinas administrativas da Fepecs e de suas escolas mantidas.

A 3ª temática representou um compilado de todos os assuntos relacionados aos concursos públicos realizados pela Fepecs. Ao se desdobrar cada demanda, notou-se que, em sua maioria, são reclamações (89%) mescladas com dúvidas referentes aos certames, sendo que todas foram sanadas.

A totalidade do assunto conduta ética foi de denúncias relacionadas ao trabalho dos residentes.

# 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 quarto trimestre, a Ouvidoria/FEPECS respondeu 15 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 ativa e passiva (também de responsabilidade da Ouvidoria da Fepecs) foram informadas ao Conselho Interno de Governança através do processo SEI-GDF 00064-00003266/2023-82 e 00064-00003137/2023-94

# PLANO DE AÇÃO E PROJETOS

## Ações realizadas:

A Ouvidoria efetivou, conforme consta no Plano de Ação 2023 (Disponível em: [https://www.fepecs.edu.br/wp-content/uploads/2021/09/Plano\\_de\\_Acao\\_2023\\_revisado.pdf](https://www.fepecs.edu.br/wp-content/uploads/2021/09/Plano_de_Acao_2023_revisado.pdf)), o Projeto Bate Papo com a Ouvidoria.

A reunião, realizada para os gestores do Conselho Interno de Governança, ocorreu no dia 12 de dezembro de 2023, e abordou-se os seguintes temas:

- principais pautas e assuntos registrados pelos cidadãos (usuários do sistema ParticipaDF);
- apresentação do Painel Ouvidoria DF;
- discussão sobre o uso das informações de ouvidoria como ferramenta de gestão.
- aumento do número de elogios em virtude da realização de campanha institucional para fomentar a cultura do elogio e a necessidade de manutenção do projeto; e
- quantidade de demandas acerca da temática relacionada às questões administrativas dos concursos realizados pela Fepecs.

Durante o 4º trimestre, a Ouvidoria também participou de reuniões do Comitê de Governança (Processo SEI 00064-00004324/2021-23) e das reuniões/workshops sobre Planejamento Estratégico, conforme detalhamento contido no plano de ação da ouvidoria da instituição.



# CONCLUSÃO E PERSPECTIVAS

No 4º 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.

Foi possível, ainda, a realização do bate papo da Ouvidoria, conforme previsto no plano de ação da unidade.

Como perspectiva para o próximo ano, 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.

