

RELATÓRIO ANUAL

2023

PREPARADO POR
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE ENSINO E
PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE - FEPECS

ONDE ESTAMOS

Este relatório anual está confeccionado em atendimento ao estabelecido no art. 20, III, Lei Nº 6.519, de 17 de março de 2020.

Com base na legislação citada acima, o documento deve indicar:

- o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- os motivos das manifestações;
- a análise dos pontos recorrentes;
- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

No texto ao lado, descreveremos qual o papel da ouvidora bem como os serviços oferecidos pela Fepecs.

A Ouvidoria da Fepecs atua no processo de interlocução do cidadão com a entidade e as suas Escolas mantidas: Escola de Aperfeiçoamento do SUS (Eapsus), Escola Superior de Ciências da Saúde (Escs) e Escola Técnica de Saúde de Brasília (Etesb). Nosso público são pesquisadores na área de saúde; estudantes de nível técnico na área de saúde; estudantes de graduação e de pós graduação (lato sensu e stricto sensu), incluindo os programas de residência da SES-DF; profissionais de saúde de nível técnico ou superior e servidores SES-DF.



Informações mais detalhadas referentes ao ano de 2023, bem como o planejamento da Ouvidoria para o ano de 2024, podem ser acessados nos “Relatórios da Ouvidoria da Fepecs, disponíveis em: <https://www.fepecs.edu.br/a-ouvidoria-da-fepecs/>

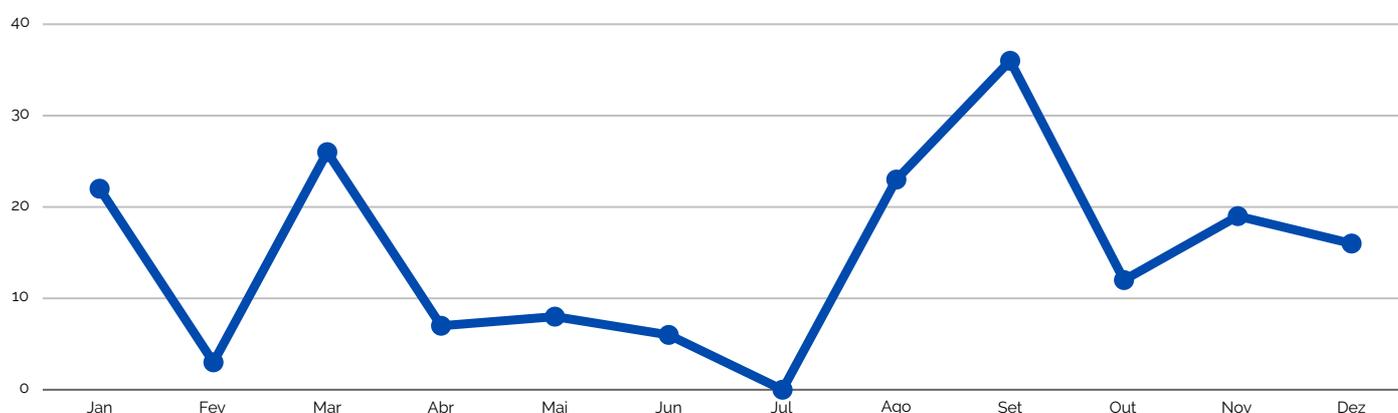
DEMANDAS OUVIDORIA - 2023

No gráfico abaixo é possível visualizar a evolução das 177 demandas de ouvidoria recebidas pela Fepecs em 2023.

- Em janeiro e março quase a totalidade a reclamações e solicitações coincide com as dúvidas referentes aos processos seletivos realizados pela instituição.
- Em agosto e setembro, 88,9% das demandas foram elogios oriundos do projeto “#elogiar faz bem”.

Informações relativas ao projeto estão disponíveis em:

https://www.fepecs.edu.br/wp-content/uploads/2021/09/Relatorio_3_trimestre_23.pdf.



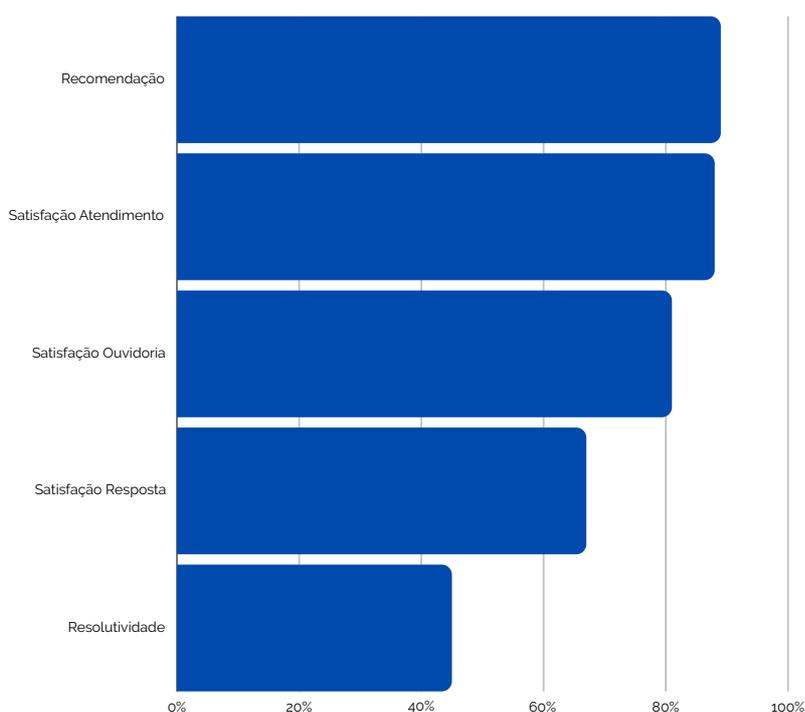
O gráfico ao lado apresenta os indicadores coletados pela Ouvidoria/Fepecs durante o ano de 2023.

O indicador de resolutividade apresentou um decréscimo em relação ao ano anterior¹, em virtude dos certames realizados pela Fepecs. Salienta-se que, das 07 demandas avaliadas como não resolvidas, 06 foram referentes ao assunto.

Os outros indicadores não apresentam variações significativas em relação a 2022.

1. Informações sobre os indicadores estão disponíveis em:

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



PROVIDÊNCIAS



Como anteriormente indicado, em 2023, o índice de resolutividade da instituição apresentou um decréscimo em relação a 2022, sobretudo, em virtude das avaliações referentes aos certames realizados. Diante disso, dentre outras ações, foi instituído o Grupo de Trabalho (GT) para regularizar e criar fluxos dos processos seletivos no âmbito da Diretoria Executiva da Fepecs.

- Ordem de Serviço N° 108, de 13 de novembro de 2023 e publicada no Diário Oficial do Distrito Federal N° 214 de 16 de outubro de 2023.

Em comparação com os últimos cinco anos, percebe-se um aumento das demandas recebidas pela Ouvidoria/Fepecs e também do uso das informações produzidas pelo setor como ferramenta de gestão.

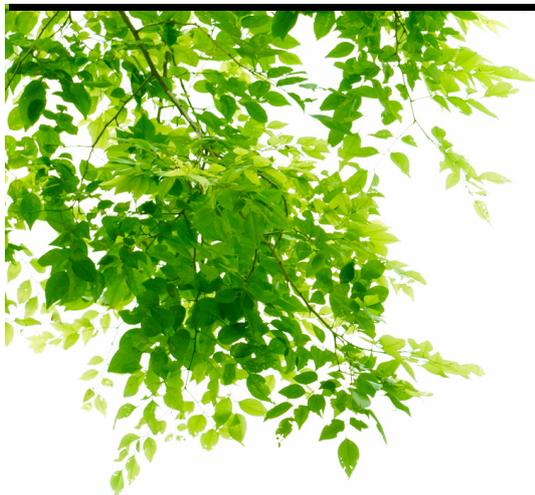
Em 2019, o total foi de 55 manifestações. A quantidade aumentou para 81 demandas em 2020, 93 em 2021, 106 em 2022 e 177 em 2023.

Quanto ao uso das informações como ferramenta de gestão, isso tem ocorrido através da participação da Ouvidoria em comitês institucionais como os de governança de serviços e de planejamento. Nas reuniões desses comitês, o setor apresenta as principais reivindicações dos usuários do serviço e, junto aos gestores, analisa o que pode ser feito.

Detalhes sobre a participação da ouvidoria podem ser visualizados nas atas das reuniões do conselho de governança, as quais estão disponíveis em: <https://www.fepecs.edu.br/comite-interno-de-governanca-e-compliance/>.



CONSIDERAÇÕES FINAIS



A Ouvidoria é um espaço de acolhimento, mediação e informação. É a partir do setor que o cidadão solicita informações, reclama, elogia, denuncia ou sugere melhorias para os serviços públicos oferecidos pelas instituições.

Nesse sentido, o principal desafio da Ouvidoria/Fepecs no ano de 2023 foi o de tornar o ambiente de ouvidoria um local de escuta, de comunicação objetiva e efetiva que garantisse o pleno exercício da cidadania.

Acreditamos ter logrado o intento, todavia, o desafio permanecerá em 2024, por isso, será necessário manter a articulação e o envolvimento de todos os setores e servidores da entidade.

