

Relatório 1º Trimestre 2023

OUVIDORIA/FEPECS





APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório da Ouvidoria da FEPECS referente ao 1º trimestre de 2023 (período de janeiro a março). Aqui você encontrará uma síntese das manifestações recebidas pelo setor durante o citado período.

As demandas são referentes à 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).

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: 50

46 reclamações; 03 solicitações e 01 elogio

Aumento de 14% 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

38%

Resolutividade

Desafios Principais

Aumentar a resolutividade, que registrou uma queda de 62% em relação ao trimestre anterior. Os assuntos avaliados negativamente foram relacionados à bolsa universitária e concursos públicos, conforme descrito na próxima página.

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DESDOBRAMENTOS



Assuntos:

Bolsa Universitária

12

Concurso Público no DF

10

Escolas cursos credenciados na FEPECS

6

Processo Seletivo + Critério de Avaliação Concursos

8

Desdobramentos:

O assunto Bolsa Universitária também foi destaque no trimestre anterior, mas sob uma temática diferente. No final de 2022, havia atrasos no pagamento e após reunião com as áreas técnicas da ESCS, foi possível alinhar estratégia para a resolução do problema. Já no primeiro trimestre de 2023, os estudantes pleitearam o aumento do valor da bolsa o que, de acordo com a gestão, ainda não é possível realizar (00064-00001187/2023-37). A temática também foi abordada em Escolas Cursos credenciados na FEPECS e, juntos, os dois assuntos resultaram 50% das demandas "não resolvidas". Os outros 50% das "não resolvidas" foram referentes às reclamações acerca da realização dos concursos públicos para as residências médica e multiprofissional.

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 tramitou 17 solicitações de acesso à informação. O quantitativo foi parecido com os dados do trimestre anterior, que registrou 20 solicitações.

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 o participação nas reuniões/workshops de Planejamento Estratégico, conforme cronograma do plano de ação. Atualização da Carta de Serviços da Instituição (00064-00000993/2023-98). 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 no curso Análise de dados como suporte à tomada de decisão (Turma JAN/2023), com carga horária de 30 horas. início em 13/01/2023, término em 10/02/2023. Instituição: Escola Nacional de Administração Pública - ENAP.

Participação no curso de Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Introdução à legislação e implementação prática. (Turma 1/2023), com carga horária de 20 horas, período de 23 a 27 de janeiro de 2023. Instituição: Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV.

CONCLUSÃO E PERSPECTIVAS

No 1º trimestre executou-se o cronograma proposto no plano de ação da Ouvidoria/FEPECS, a saber: participação em reuniões/comitês que possibilitaram fomentar o uso do setor como ferramenta de gestão.

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 continuar a demonstrar o papel da ouvidoria e a importância de utilizar e os serviços oferecidos por ela.

Destacamos também aprimorar a interlocução com as áreas técnicas e o contato com o público alvo da instituição.

