

JANEIRO - MARÇO

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

2024

ELABORADO POR:

Ouvidoria da Fundação de Ensino e
Pesquisa em Ciências da Saúde -
FEPECS.

QUEM SOMOS

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

OUVIDORA - GERAL INTERINA

Maria Fernanda Cortes de
Oliveira

CONTROLADOR - GERAL

Daniel Alves de Lima

DIRETORA EXECUTIVA

Inocência Rocha da Cunha
Fernandes

OUVIDORA FEPECS

Muriele Ferreira de Melo



ONDE ESTAMOS

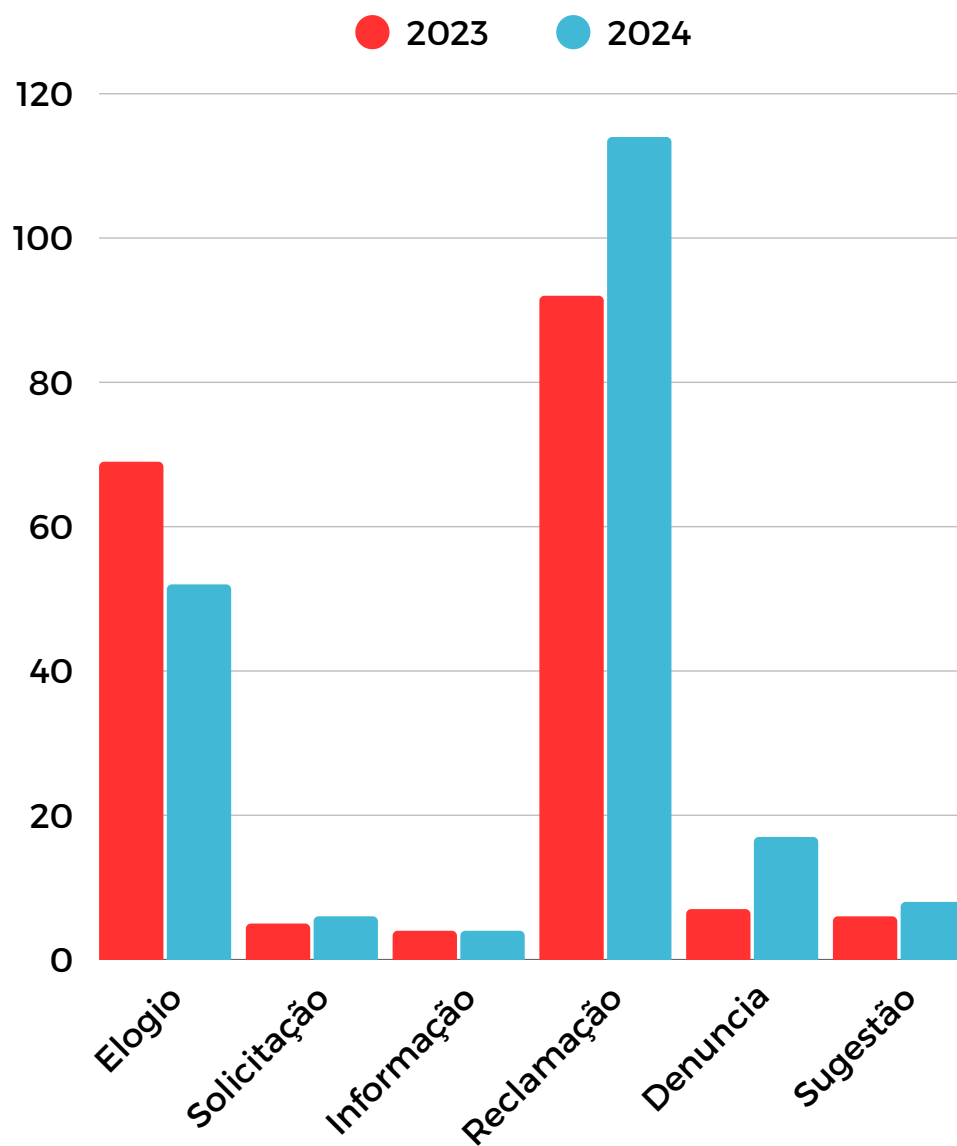
Este relatório anual está confeccionado em atendimento ao estabelecido no art. 20, III, Lei N° 6.519, de 17 de março de 2020. Com base na legislação citada acima, o documento deve indicar:

- 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 Saúde Pública do Distrito Federal (ESPDF) e Escola Superior de Ciências da Saúde (ESCS).

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.



NOSSOS NÚMEROS

193

REGISTROS DO ANO 2024



186- Internet - 96,4%



2- Central 162 - 1%



4 - Presencial - 2,1%



1 Outros - 0,5%

Em 2024, tivemos 193 registros no sistema Participa-DF direcionados a nossa Ouvidoria.

Ao compararmos com os dados do mesmo período de 2023, o total de manifestações foi de 177, enquanto em 2024 esse número foi ligeiramente maior, um crescimento de 9%.

A Internet continuou sendo o meio mais utilizado, com um aumento de 30 manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF.

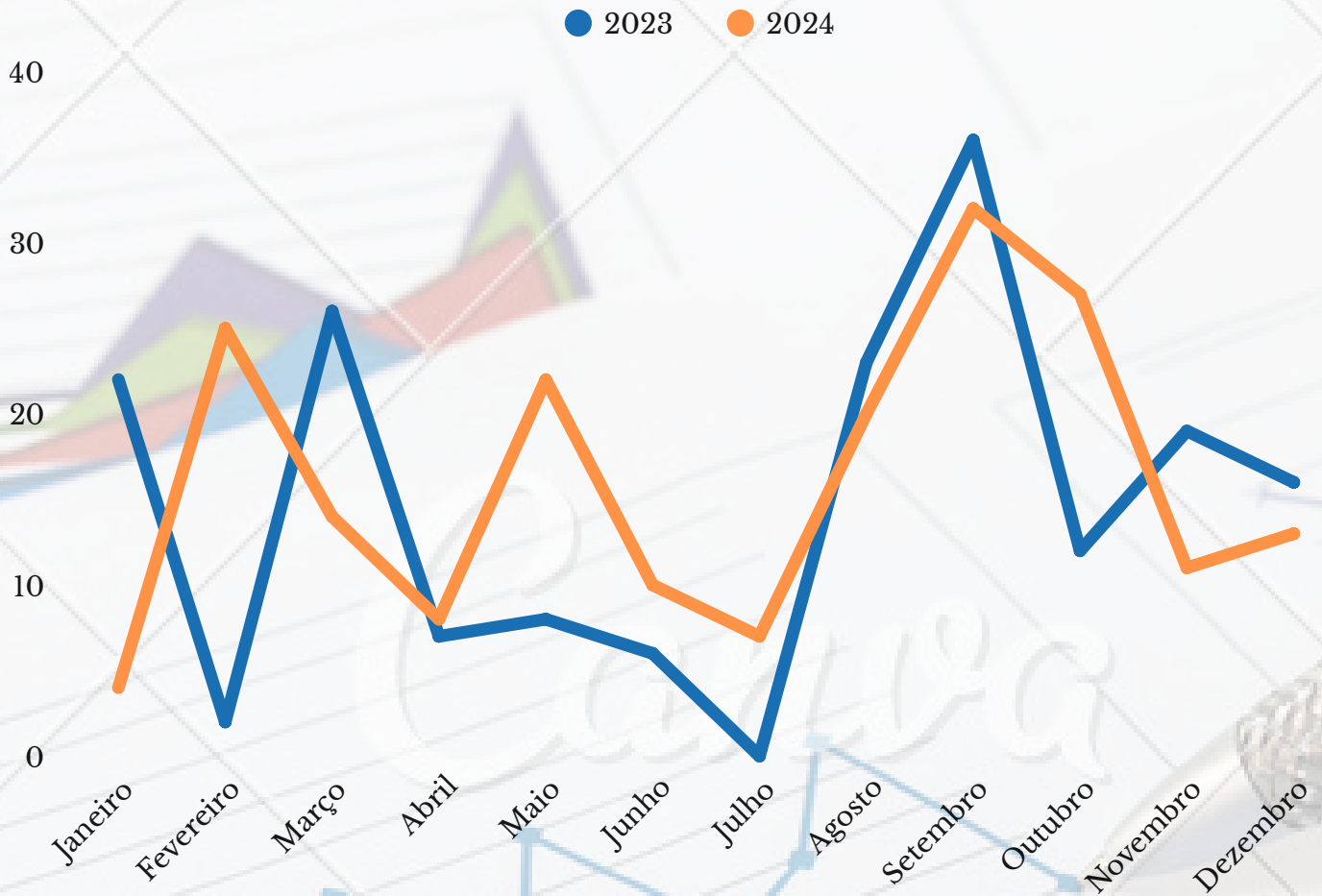
No mesmo período em 2023 tivemos 156 manifestações realizadas pela internet e tivemos um aumento de registro de 16,12% em 2024. Isso indica uma crescente preferência pelo uso de plataformas on-line.

Por outro lado, a Central 162 registrou uma queda nas manifestações, passando de 5 em 2023 para 2 em 2024.

As manifestações presenciais também diminuíram, de 16 (9%) em 2023 para 4 (2,1%) em 2024.

COMPARATIVO MENSAL

2023 X 2024



Observamos que o meses de agosto e setembro registraram o maior número de manifestações tanto em 2023 quanto em 2024. Esse aumento pode ser atribuído ao retorno das atividades escolares e a grande quantidade de elogios recebidos pelos profissionais da FEPECS.

Em contraste, os meses de janeiro e fevereiro apresentaram uma menor procura pelos serviços de ouvidoria.

Percebemos que no segundo trimestre de 2024 tivemos um aumento nos registro que nos mesmo período de 2023.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação



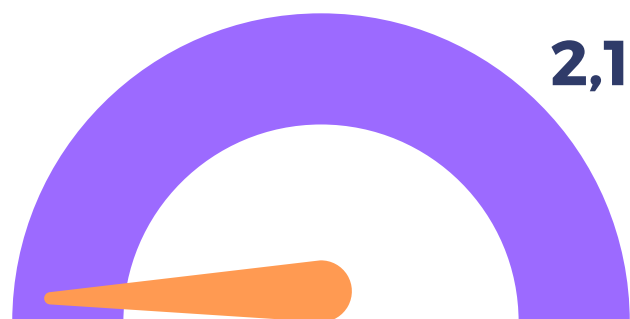
Solicitação



Elogio



Denúncia



Informação



Sugestão

As solicitações tiveram um pequeno aumento de 2023 para 2024, passando de 5 para 6, o que representa uma redução de cerca de 20%.

Esse aumento está ligado aos diversos processos seletivos que ocorrem no âmbito da FEPECS e ao atendimento da comissão responsável pelos processos.

Assim, a Ouvidoria pode estar sendo utilizada como um canal de segunda instância, quando a solicitação inicial não é atendida.

ASSUNTOS + DEMANDADOS

**Servidor
Público**

1º Assunto

**Escolas, cursos
credenciados
da FEPECS**

2º Assunto

**Concurso
Público no DF**

3º Assunto

**Crterios de
avaliação do
concurso, vestibular
da FEPECS**

4º Assunto

**Processo
Seletivo e
estágio**

5º Assunto

Ao comparar os dados de 2023 com 2024 não tivemos mudanças significativas nos assuntos mais demandados.

Em 2023, o assunto “Servidor Público” teve 156 registros, o maior número, seguido por “Escolas, cursos e credenciados na FEPECS”.

Em 2024, o cenário não mudou. O assunto “Servidor Público” aumentou para 84 manifestações, continuando o tipo de assunto mais demandado. Além disso, o assunto “Escolas, cursos e credenciados na FEPECS” caiu de 31 para 27 manifestações, no entanto continuou sendo o segundo assunto mais solicitado à ouvidoria da FEPECS.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



Satisfação com a ouvidoria



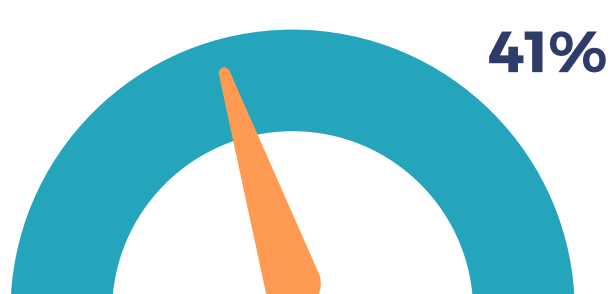
Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade

Ao analisar os nossos indicadores percebemos que estamos alcançando as metas que foram indicadas em nosso Plano de ação bianual (2023 e 2024). Os indicadores “Qualidade da resposta”, “Recomendação” e “Satisfação com o atendimento” já foram alcançados e iremos nos dedicar em realizar o pós atendimento para conseguir elevar os demais indicadores, aumentando assim as respostas nas pesquisas de satisfação.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

75

Total de pedidos

8

Tempo médio de resposta

100

% resposta no prazo

75

Acolhidos

0

Não Acolhidos

No ano de 2024, a nossa Ouvidoria recebeu 75 pedidos de acesso à informação. Desses, todos foram acolhidos.

Observamos um aumento de 17,18% de solicitações de acesso à informação em relação ao mesmo período de 2023. Demonstrando que a população está mais consciente sobre seu direito obter as informações públicas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório anual de 2024 apresentou os dados da Ouvidoria FEPECS, assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores, metas alcançadas do plano de ação, participações em eventos, capacitações realizadas, assim como os projetos desenvolvidos, dentre outros.

Os principais resultados mostram:

- Metas parcialmente atendidas, como aumento indicador xxxxxxxx.
- Medidas implementadas foram parcialmente efetivas.
- Áreas para melhoria: construção de calçadas/ciclovias e recapeamento asfáltico.

Impacto e Benefícios:

- O impacto foi positivo, pois observou-se um aumento considerável da satisfação com o atendimento.

Recomendações:

- Buscar recursos financeiros para adequar a sala de atendimento da ouvidoria as normas padrões de acessibilidade;
- Realizar a capacitação e maior participação em eventos da Ouvidoria-Geral/DF;
- Melhorar o fluxo de resposta com as áreas técnicas;

Conclusão:

O relatório mostra que é necessário buscar recursos financeiros para alcançar os objetivos dos projetos. Implementar recomendações e melhorar a comunicação com as áreas técnicas garantirá a melhoria nos prazos de resposta ao cidadão.

Fontes: Painel de Ouvidoria do DF SIC - Sistema de Informação ao Cidadão