

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA



PLANO DE AÇÃO

2021

Agosto, 2021



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

Equipe da Ouvidoria/FEPECS

Adriana de Matos Sousa – Ouvidora

Juliana Cavalcanti de Carvalho – Ouvidora-Substituta

1. APRESENTAÇÃO

A confecção do Plano de Ação da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde (FEPECS) referente ao último quadrimestre de 2021 tem a finalidade de atender a Recomendação n.º 1/2021 - CGDF/OGDF. O citado documento faz referência à Decisão nº 2844/2021, encaminhada pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF), cujo objeto trata-se de auditoria realizada no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF, destacando-se as ações obrigatórias a serem implementadas pelas Ouvidorias Seccionais, entre elas o Plano de Ação.

O plano constitui-se de estratégias, desenhadas a partir da situação atual da Ouvidoria da FEPECS, para que a partir do diagnóstico inicial se estabeleça um planejamento a ser empreendido com o intuito de melhorar os processos de trabalho da Ouvidoria/FEPECS e, conseqüentemente, da entidade.

2. DIAGNÓSTICO INICIAL

A FEPECS é mantenedora de três Escolas: Escola Técnica de Saúde de Brasília (ETESB), Escola Superior de Ciências da Saúde (ESCS) e Escola de Aperfeiçoamento do SUS (EAPSUS). O público alvo da instituição são estudantes de nível técnico, superior e de pós-graduação, além de servidores da Secretaria de Estado de Saúde (SES-DF) que são contemplados com cursos de qualificação profissional oferecidos pela EAPSUS.

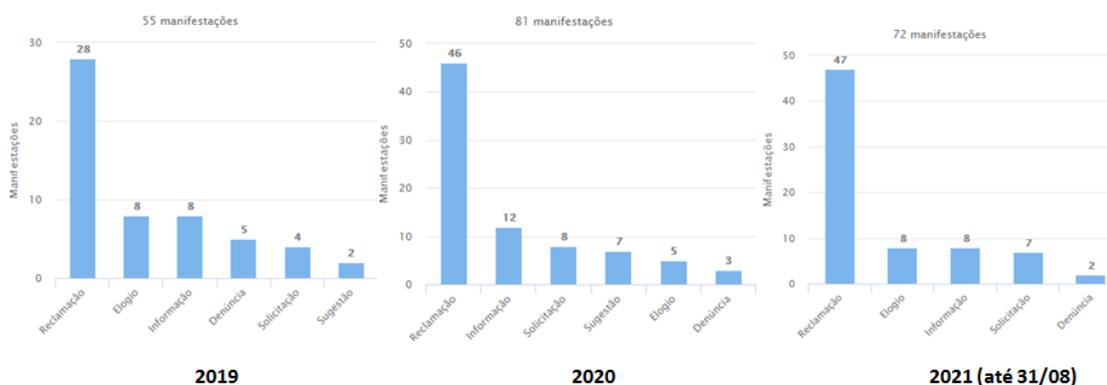
Em 2019, a ouvidoria da FEPECS recebeu um total de 55 manifestações. A quantidade aumentou para 81 demandas em 2020 e em

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUIDORIA

2021, até 31/08, a entidade recebeu um total de 72 manifestações. Os números evidenciam o desafio de se divulgar os canais de atendimento da Ouvidoria/FEPECS para que esta possa, efetivamente, atuar através da democracia participativa.

O índice de resolutividade — que de acordo com a Ouvidoria Geral do Distrito Federal é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão, que, após receber a resposta das denúncias, reclamações e solicitações, finaliza o protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido — também é um desafio para a Ouvidoria/FEPECS uma vez que foi alcançado o patamar de 57% em 2019, 15% em 2020 e 53% em 2021 (até 31/08).

O total acumulado da resolutividade, ou seja, a avaliação considerando os anos anteriores apresenta um indicativo de 37%.



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man. Acesso em: 31 ago. de 2021



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man. Acesso em: 31 ago. de 2021

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

O que se depreende dos dados acima expostos é a necessidade de divulgação da ouvidoria tanto para os estudantes quanto para o público externo com o intuito de que o setor seja usado como ferramenta de gestão e co-participe na aprimoramento dos serviços públicos oferecidos.

Avalia-se também a necessidade de melhoria do indicador “satisfação com a resposta”, que apresenta intima ligação ao da resolutividade:



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_satisfacao_resolutividade. Acesso em: 31 ago. de 2021

Outro ponto a ser considerado é a adequação das informações da Carta de serviços da entidade seguindo o os parâmetros instituídos pelo Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços – GMEI – 2º edição Set/2018 (estabelecido pela Instrução Normativa nº 01, de 26 de março de 2015 da Controladoria Geral do Distrito Federal).

3. PLANEJAMENTO PARA O ÚLTIMO QUADRIMESTRE DE 2021

Diante da situação apresentada no diagnóstico inicial, apresentam-se abaixo os indicadores e metas operacionais propostos para o último quadrimestre de 2021:

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

Produzir cartazes de divulgação da Ouvidoria/FEPECS direcionado aos estudantes e servidores, que são o público majoritário da entidade.

Atingir 80% de nível de adequação das Cartas de Serviços, conforme os requisitos metodológicos.

(Obs:: percentual estabelecido em virtude das limitações do site da FEPECS)

Atingir 100% de satisfação com a qualidade de resposta em ouvidoria

3.1 Cronograma das Ações/Projetos para 2021

Ação/Projeto	Previsão de Entrega			
	Set	Out	Nov	Dez
Produzir cartazes de divulgação da Ouvidoria/FEPECS direcionado aos estudantes e servidores, que são o público majoritário da entidade.	X			
Atingir 80% de nível de adequação das Cartas de Serviços, conforme os requisitos metodológicos.			X	
Atingir 100% de satisfação com a qualidade de resposta em ouvidoria				X

4. PROJETOS

As ouvidorias públicas funcionam como instrumento de participação social cujo principal objetivo é atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública contribuindo para uma gestão comprometida com a qualidade do serviço público ofertado e com a satisfação do cidadão.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

Diante do exposto, com o propósito de apresentar os cursos ofertados pelas Escolas Mantidas da FEPECS suas formas de acesso e manutenção, a Ouvidoria/FEPECS iniciará, ainda em 2021, o Projeto “Conheça a FEPECS e as suas Escolas Mantidas”.

A iniciativa, que ainda encontra-se em fase de elaboração interna, pretende visitar escolas públicas do Distrito Federal montando pequenos estandes com folders de divulgação da Carta de Serviços da entidade que serão ofertados aos estudantes com o indicativo dos canais oficiais da Ouvidoria para que a Fundação e suas escolas possam ser conhecidas e seus serviços possam ser difundidos entre os estudantes da rede pública de ensino do Distrito Federal, para se sejam sanadas eventuais dúvidas (solicitação de informação) ou que sejam apresentadas sugestões.

Eventualmente, se o projeto lograr êxito, esta Ouvidoria pode ampliar seu público de divulgação para outros locais.