



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



**RELATÓRIO**  
**2º TRIMESTRE DE 2021**



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

**APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde – FEPECS tem como principais funções: ouvir, compreender e qualificar as diferentes formas de manifestação dos cidadãos, acompanhar e responder às solicitações e demonstrar os resultados produzidos, estimulando a participação da sociedade, sendo uma via de comunicação direta entre os cidadãos e esta Fundação.

Partindo destas manifestações, podemos avaliar os processos de trabalho, corrigir os problemas identificados e aprimorar os serviços prestados à sociedade.

O Relatório Trimestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas na Ouvidoria da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde (FEPECS), através do sistema informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal, o OUV-DF, bem como do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC.

Agradecemos a todos os cidadãos que registraram elogios, reclamações, sugestões, e outras manifestações à Ouvidoria. Vocês contribuem para fazer da FEPECS um serviço público melhor a cada dia.

**Sabrina Ferreira Ribeiro**

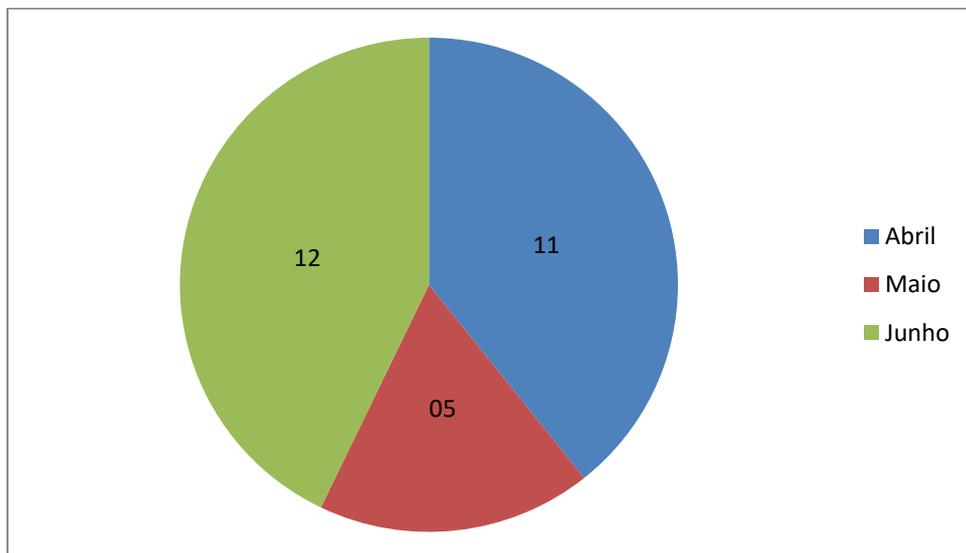
Ouvidora

Ouvidoria/FEPECS

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

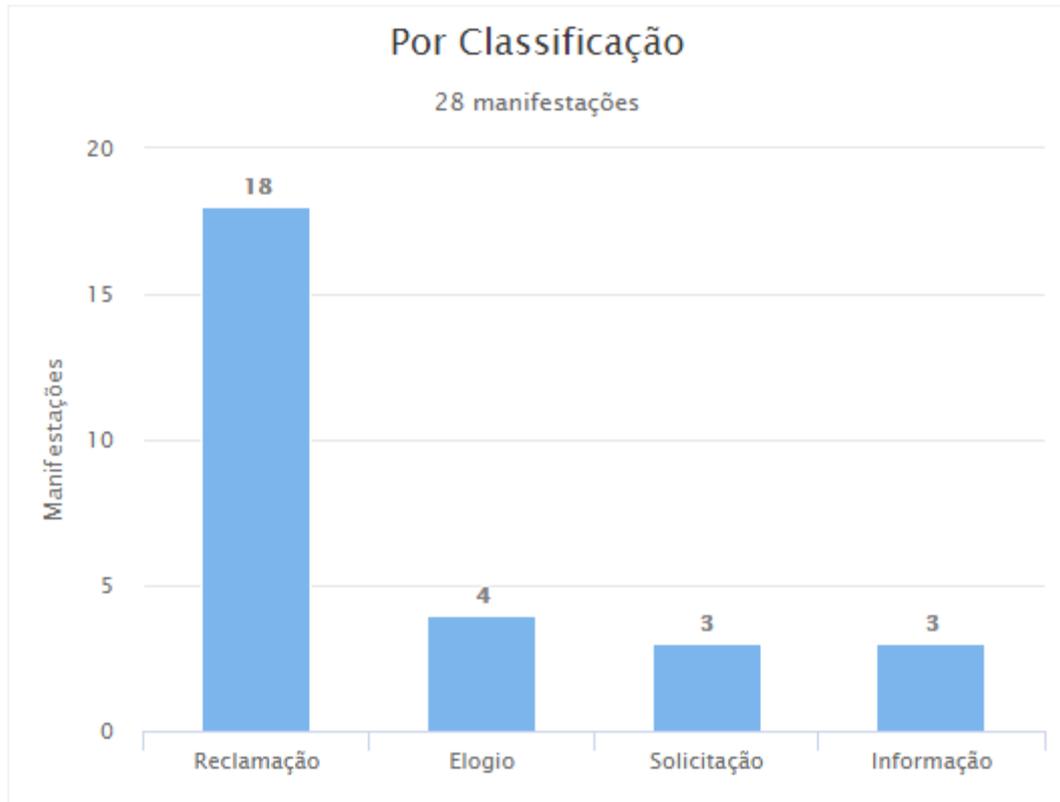
**1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DISTRIBUÍDAS POR MÊS**



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

**MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO**



**ASSUNTOS MAIS RECORRENTES POR CLASSIFICAÇÃO**

Apresentamos os assuntos mais frequentes das manifestações, de acordo com sua classificação, nos quadros abaixo:

Servidor Público: 11

Escolas, cursos credenciados na Fepecs: 05

Unidade Educacional Pública: 02

Critério de avaliação do concurso, vestibular da Fepecs: 02

Falha em procedimento do órgão, entidade pública: 02

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

Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF: 01

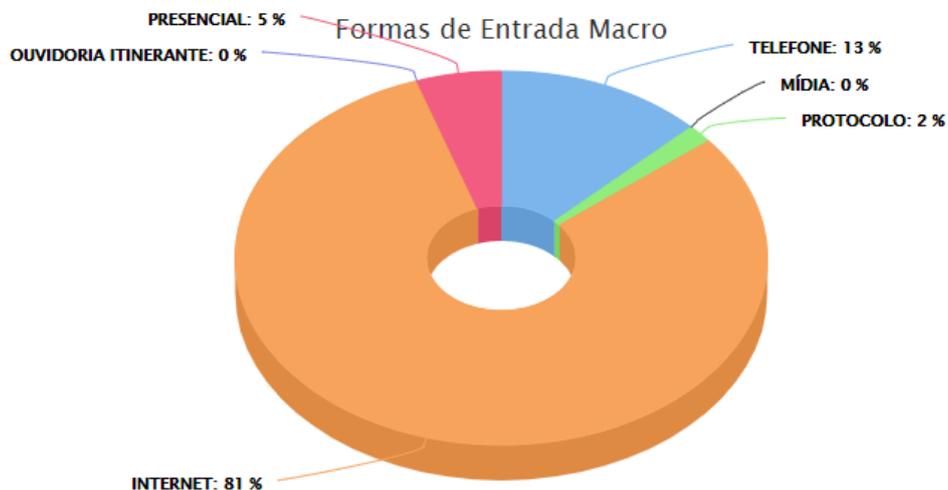
Bolsa Universitária: 01

Atendimento de professores da Fepecs: 01

Atendimento de profissionais da saúde não médico: 01

Curso, Instituição de Ensino não encontrado: 01

**FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES**

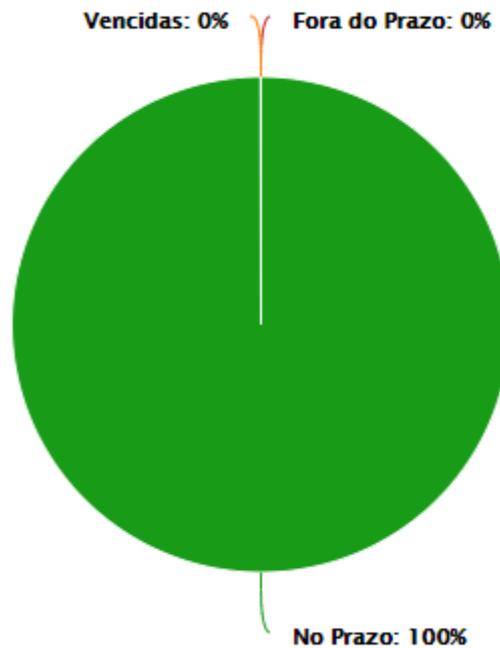


Como se pode perceber, a forma de entrada pela internet é responsável pela maior parte das manifestações recebidas na Fepecs.

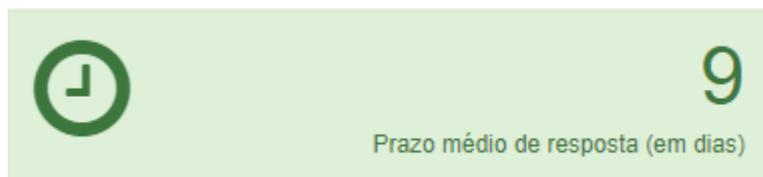
Neste trimestre, das 28 manifestações que entraram via internet, duas foram registradas pelo sistema e-SIC (7,14% das manifestações) e 26 (92,85% das manifestações) foram registradas pelo Sistema OUV/DF.

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

**ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA**



**TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA**

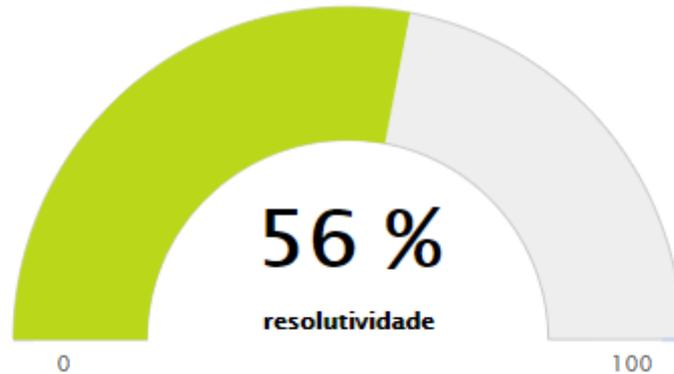


Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fepecs foram respondidas no prazo legal de 20 dias. O tempo médio para a resposta definitiva ao cidadão, neste trimestre, foi de nove dias.

Geralmente, as manifestações são encaminhadas para ciência e manifestação das áreas específicas.

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

**ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE**

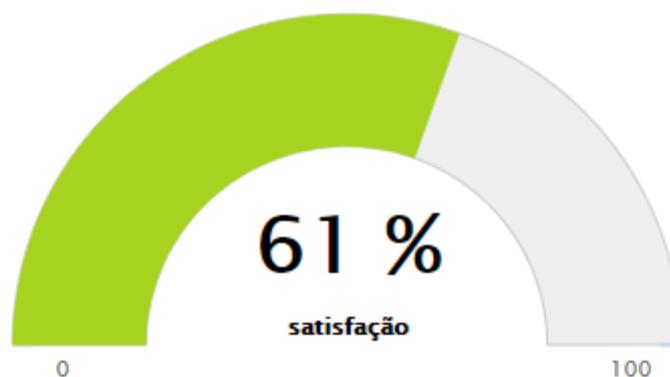


O índice de resolutividade da Ouvidoria da Fepecs compõe o painel de indicadores estratégicos Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde. No segundo trimestre de 2021 obtivemos 56 % de resolutividade.

Os índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria foram, respectivamente, de 61% e 50%.

A verificação dos índices foi realizada em 05/07/2021. Ressaltamos que as pesquisas de satisfação ficam abertas para que os cidadãos as acessem quando desejarem. Assim, poderá haver variação em momentos de verificação diferentes.

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA**



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

**ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO**



**ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA SOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS**

**ELOGIOS**

Neste trimestre houve quatro elogios referentes a servidor público. Comparado com o trimestre anterior (1º de 2021), o quantitativo de elogios recebidos permaneceu o mesmo.

**RECLAMAÇÕES**

A quantidade de reclamações neste trimestre foi de 18, referente a servidor Público (11); escolas, cursos credenciados na Fepecs (05); Unidade Educacional Pública (02); Critério de avaliação do concurso, vestibular da Fepecs (02); Falha em procedimento do órgão, entidade pública (02); Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF (01); Bolsa Universitária (01); Atendimento de professores da

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

Fepecs (01); Atendimento de profissionais da saúde não médico (01); Curso, Instituição de Ensino não encontrado (01).

**SOLICITAÇÕES**

Neste trimestre recebemos três solicitações, (01) acerca de recebimento de bolsa residência; (01) solicitando declaração de atuação como enfermeiro/professor e (01) solicitando pagamento de salário maternidade.

**INFORMAÇÕES**

Entre abril e junho de 2021 foram recebidos 03 (três) pedidos de informação, (01) acerca de chamada da lista de espera para os cursos de medicina e enfermagem, (01) sobre vagas para portadores de necessidades especiais para ingresso na ESCS e (01) acerca de processo de transferência facultativa para o curso de medicina na 2ª série.

**DENÚNCIA**

Neste trimestre não consta nenhuma denúncia recebida.

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

**2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS**



<b>Solicitação de currículo de servidor da Fepecs</b>	<b>01</b>
-------------------------------------------------------	-----------

No segundo trimestre de 2021 foi registrado apenas um pedido de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, sendo que foi respondido até o final do período. As respostas foram registradas no sistema, com orientações para o cidadão.

O tempo médio de resposta neste trimestre foi de dez dias. Não houve interposição de recursos.

Brasília, 10 de julho de 2021.