



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



RELATÓRIO
3º TRIMESTRE DE 2020



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

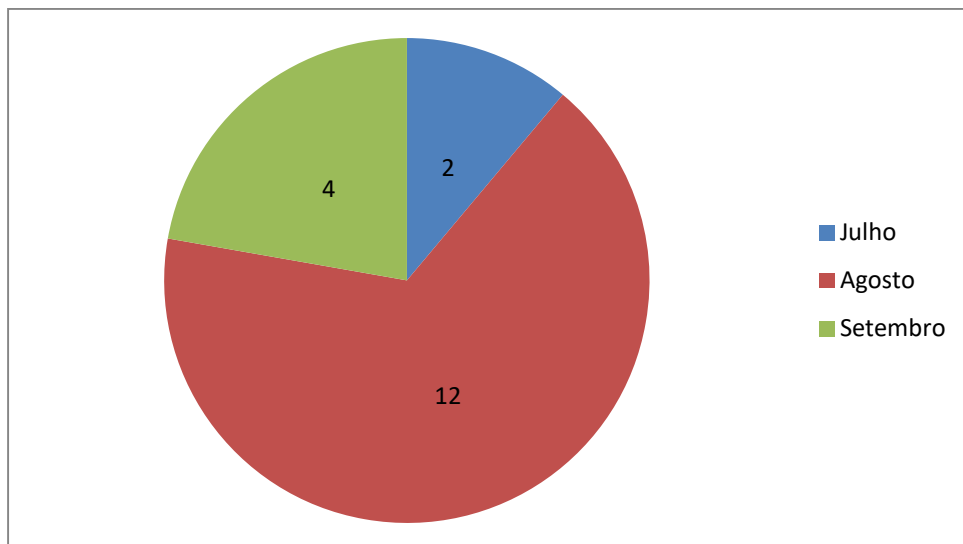
Ouvidora

Ouvidoria/FEPECS

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

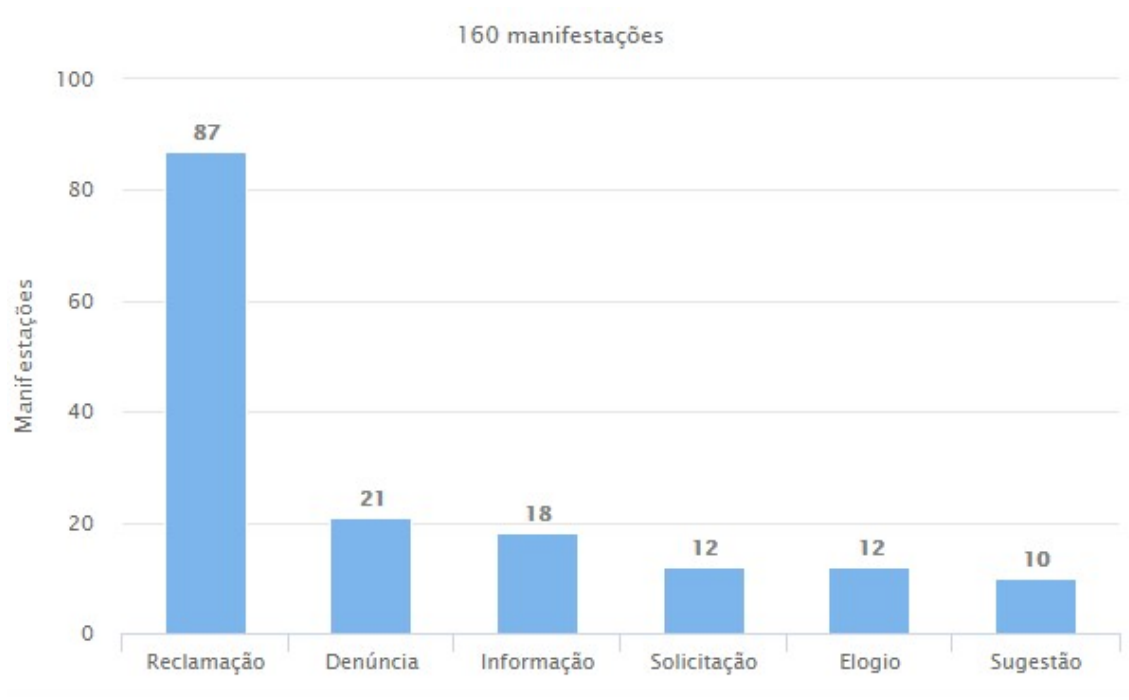
1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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:

Escolas, cursos credenciados na Fepecs: 37

Servidor Público: 31

Bolsa universitária: 11

Concurso Público no DF: 07

Funcionamento de programa: 06

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

Critério de avaliação do concurso, vestibular a Fepecs: 06

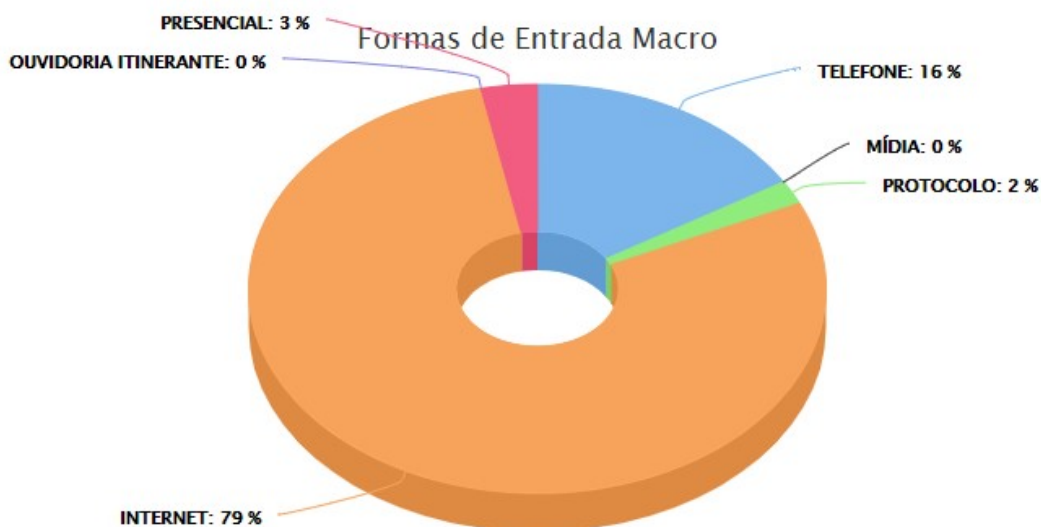
Falha em procedimento do órgão, entidade pública: 05

Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF: 05

Funcionamento irregular de escolas, faculdades: 05

Procedimento da direção de escola pública: 04

FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

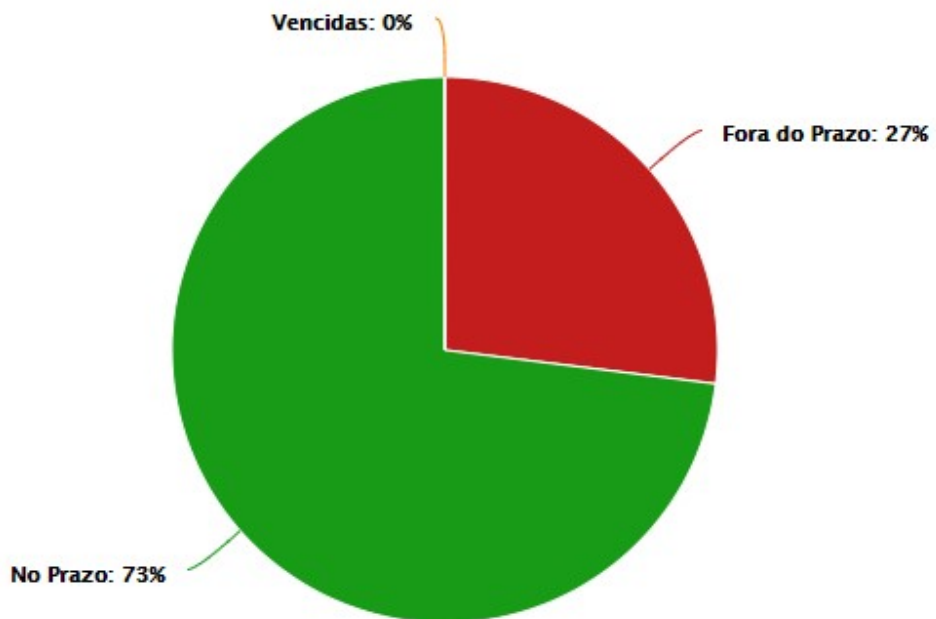


Como se pode perceber, a forma de entrada pela internet é responsável pela maior parte das manifestações recebidas na Fepecs.

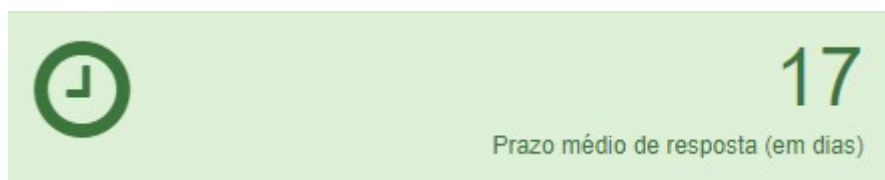
Neste trimestre, das 132 manifestações que entraram via internet, 04 (quatro) foram registradas pelo sistema E-Sic (3,03 % das manifestações), 126 (95,45 % das manifestações) foram registradas pelo Sistema OUV/DF e 02 (1,5% das manifestações) via E-mail.

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 dezessete dias.

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

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

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



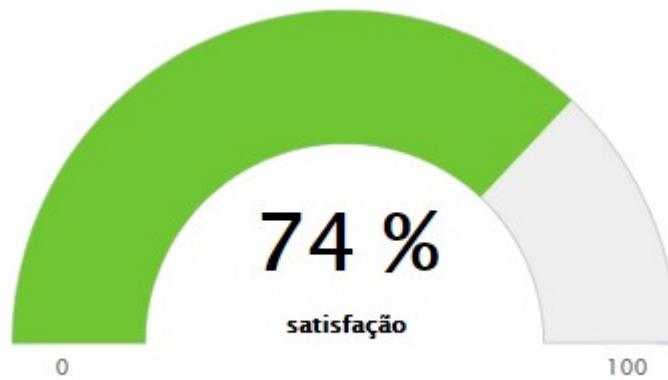
O índice de resolutividade da Ouvidoria da Fepecs compõe o painel de indicadores estratégicos Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde. No segundo trimestre de 2020 obtivemos 28 % de resolutividade.

Os índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria foram, respectivamente, de 74% e 94%.

A verificação dos índices foi realizada em 09/10/2020. 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.

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

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



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

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA SOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS

ELOGIOS

Neste trimestre não houve nenhum elogio referente à servidor público. Comparado com o trimestre anterior, houve uma redução na quantidade de elogios recebidos.

RECLAMAÇÕES

A quantidade de reclamações neste trimestre foi de 12 (doze), referente à disponibilização de documento escolar (02), concurso para preceptoria (06), aposentadoria (03) suspensão de estágio obrigatório (01).

SOLICITAÇÕES

Neste trimestre recebemos uma solicitação, acerca de realização de Programa de Residência Uniprofissional, da qual a pesquisa de satisfação não foi respondida.

INFORMAÇÕES

Entre julho e setembro de 2020 foram recebidos 02 (dois) pedidos de informação, um referente à conclusão de curso e outro sobre edital de processo seletivo.

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

DENÚNCIA

Neste trimestre recebemos duas denúncias, uma referente à residente e a outra referente à descumprimento da Lei de Acesso à Informação.

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS



Aposentadoria	01
Frequência e histórico acadêmico	02
Solicitação de resposta à pesquisa	01

No terceiro trimestre de 2020 foram registrados 04 (quatro) pedidos de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC, sendo que todos foram respondidos 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 dezessete dias. Houve interposição de 02 (dois) recursos.

Brasília, 09 de outubro de 2020.