



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



RELATÓRIO
1º 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

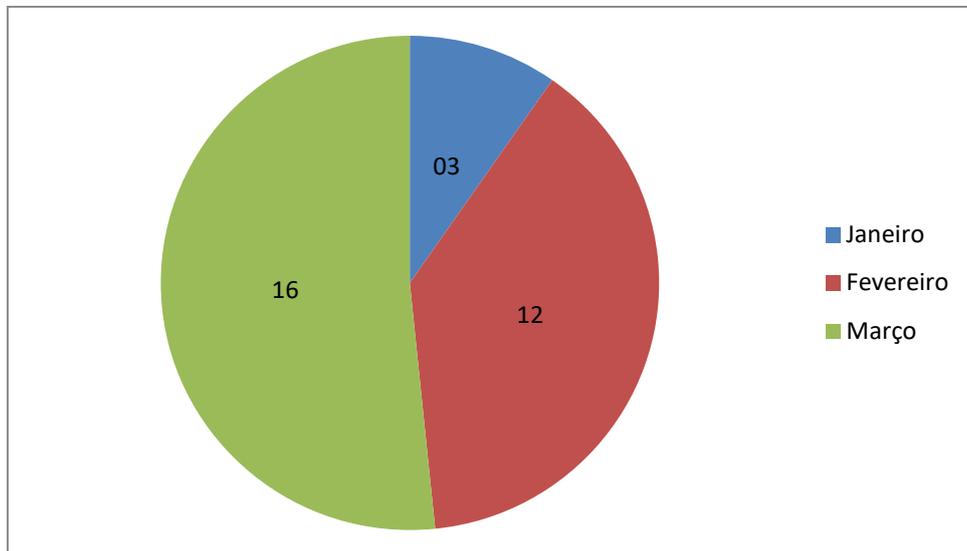
Ouvidora

Ouvidoria/FEPECS

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

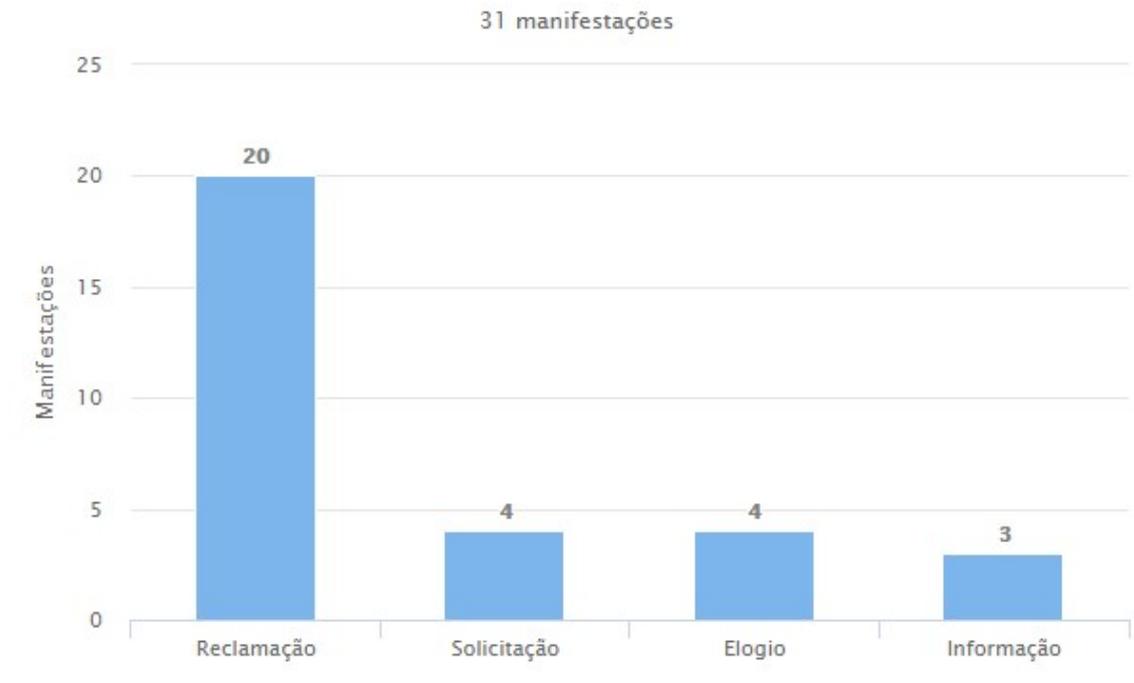
1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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: 08

Critério de avaliação do concurso, vestibular da Fepecs: 05

Escolas, cursos credenciados na Fepecs: 04

Concurso Público no DF: 03

Documentação Escolar: 02

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

Atendimento de professores da Fepecs: 02

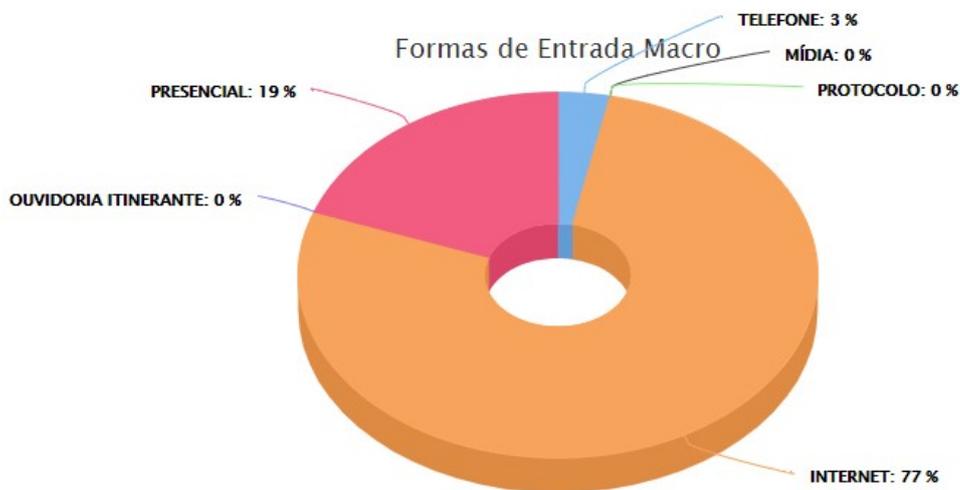
Portal Covid-19 do Distrito Federal: 02

Estágios Escolares: 01

Falha em procedimento do órgão, entidade pública: 01

Funcionamento de órgão público: 01

FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

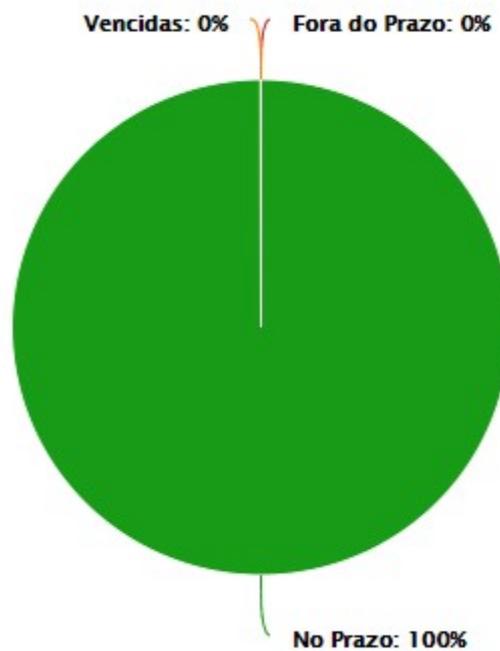


Como se pode perceber, a forma de entrada pela internet é responsável pela maior parte das manifestações recebidas na Fepecs.

Neste trimestre, das 24 manifestações que entraram via internet, 03 (três) foram registradas pelo sistema E-Sic (12,05 % das manifestações) e 21 (87,50 % 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 sete 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



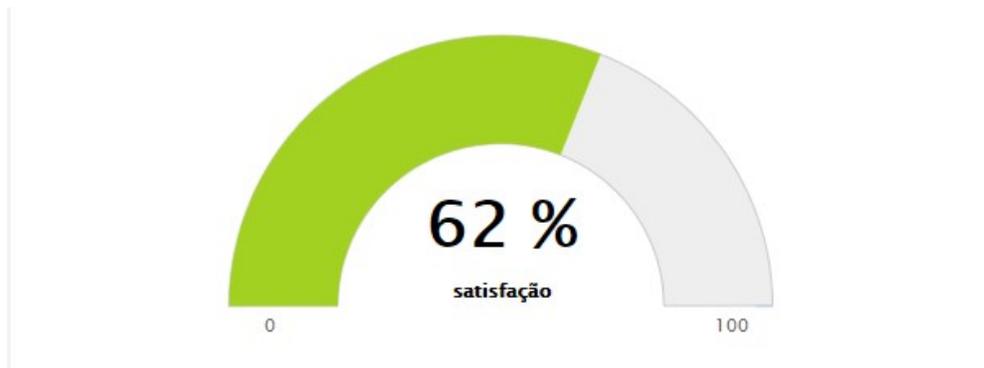
O índice de resolutividade da Ouvidoria da Fepecs compõe o painel de indicadores estratégicos Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde. No primeiro trimestre de 2021 obtivemos 40 % de resolutividade.

Os índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria foram, respectivamente, de 62% e 100%.

A verificação dos índices foi realizada em 05/04/2021. 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.

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



ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA SOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS

ELOGIOS

Neste trimestre houve 04 elogios referentes a servidor público. Comparado com o trimestre anterior (4º de 2020), o quantitativo de elogios recebidos permaneceu o mesmo.

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

RECLAMAÇÕES

A quantidade de reclamações neste trimestre foi de 20 (vinte), referente a servidor Público (08), critério de avaliação do concurso, vestibular da Fepecs (05), escolas, cursos credenciados na Fepecs (04), concurso Público no DF (03) e documentação Escolar (02).

SOLICITAÇÕES

Neste trimestre recebemos quatro solicitações, (01) acerca de reavaliação do processo seletivo relativo quanto à Preceptorial de Residência Médica em Cirurgia Geral; (01) solicitando a revisão do critério de desempate para vaga do Concurso de Seleção de Preceptores de Residência Médica; (01) solicitando certificado do Curso de Bioética e (01) solicitando o recebimento de Carta de Apresentação após aprovação em processo seletivo para residência médica - clínica médica.

INFORMAÇÕES

Entre janeiro e março de 2021 foram recebidos 03 (três) pedidos de informação, (01) acerca de avaliação em processo seletivo (vagas para portadores de deficiência), para o curso de técnico em enfermagem da Etesb, (01) sobre a quantidade atual de vagas disponíveis para o curso de medicina na modalidade de transferência facultativa como forma de ingresso para alunos de outras instituições de ensino superior e (01) solicitando verificação do laudo médico acerca de avaliação em processo seletivo (vagas para portadores de deficiência), para o curso de técnico em enfermagem da Etesb.

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

DENÚNCIA

Neste trimestre não consta nenhuma denúncia recebida.

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS



Solicitação de informações para projeto de pesquisa	01
Informação sobre contratos firmados com empresa no período de 2020 à 2021	01
Informações sobre editais de concursos públicos para provimento de cargos de professor da Carreira do Magistério Superior, ocorridos no período de 2003 a 2020	01

No primeiro trimestre de 2021 foram registrados 03 (três) 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 cinco dias. Não houve interposição de recursos.

Brasília, 05 de abril de 2021.