



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



**RELATÓRIO ANUAL**

**2020**



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

**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 anual visa à transparência do trabalho realizado ao longo do ano de 2020, atendendo o que preceitua a Lei nº 6.519/2020 e Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020, 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**

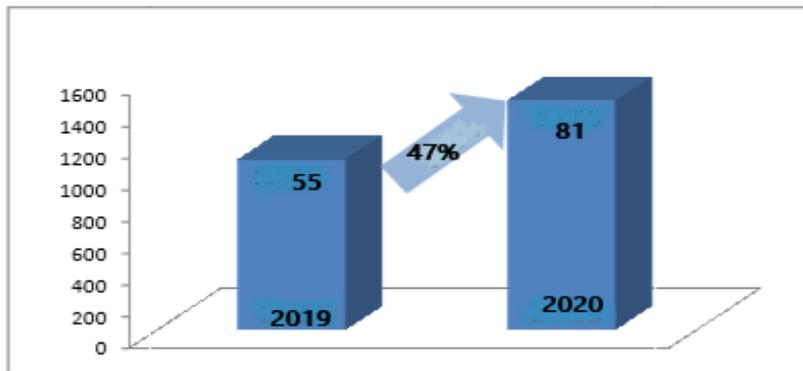
**OUIDORIA**

**1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

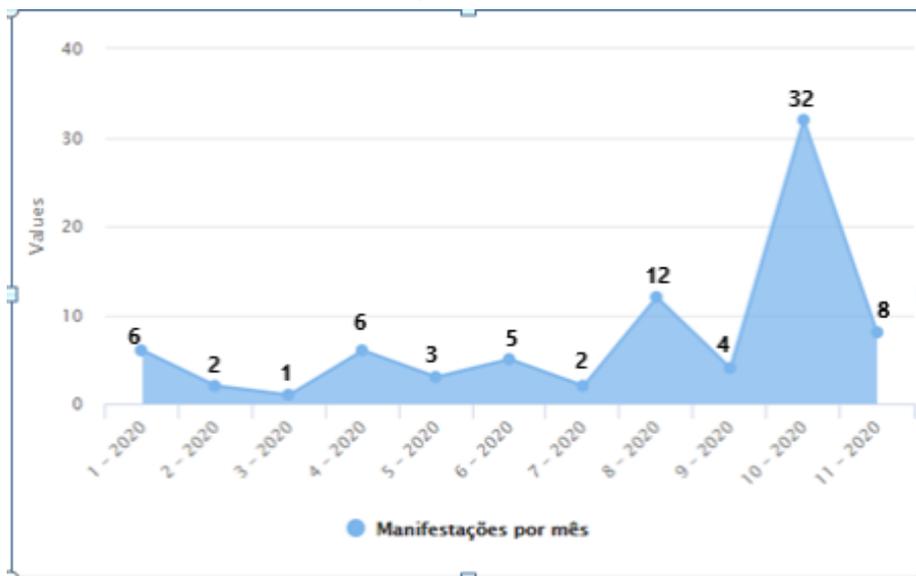
Em 2020 foram recebidas 81 manifestações, classificadas em sua maioria como reclamações (56,79%), informações (14,81%), solicitações (9,87%), sugestões (8,64%), elogios (6,17%) e denúncias (3,70%).

Existe variação na quantidade de manifestações recebidas por mês, com média anual de 07 manifestações/mês.

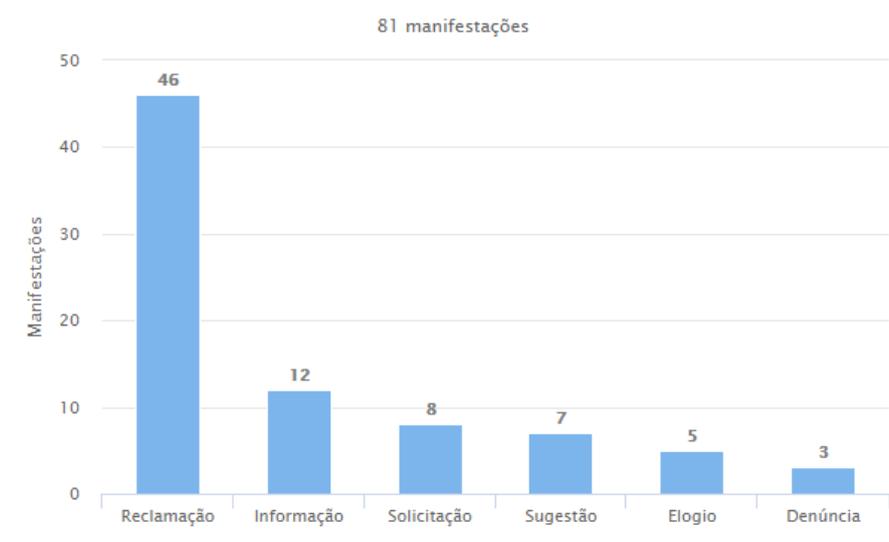
**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES**



**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DISTRIBUÍDAS POR MÊS**



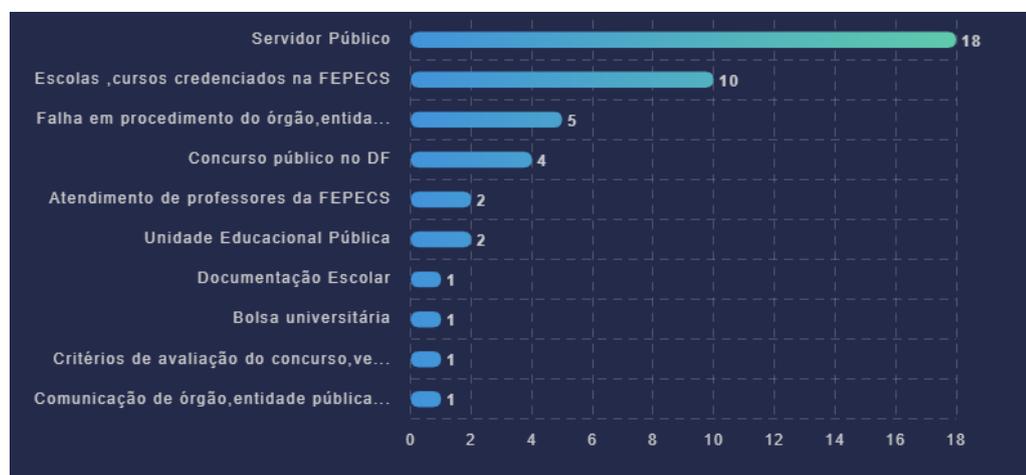
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE**  
**OUVIDORIA**  
**MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO**



**ASSUNTOS MAIS RECORRENTES POR CLASSIFICAÇÃO**

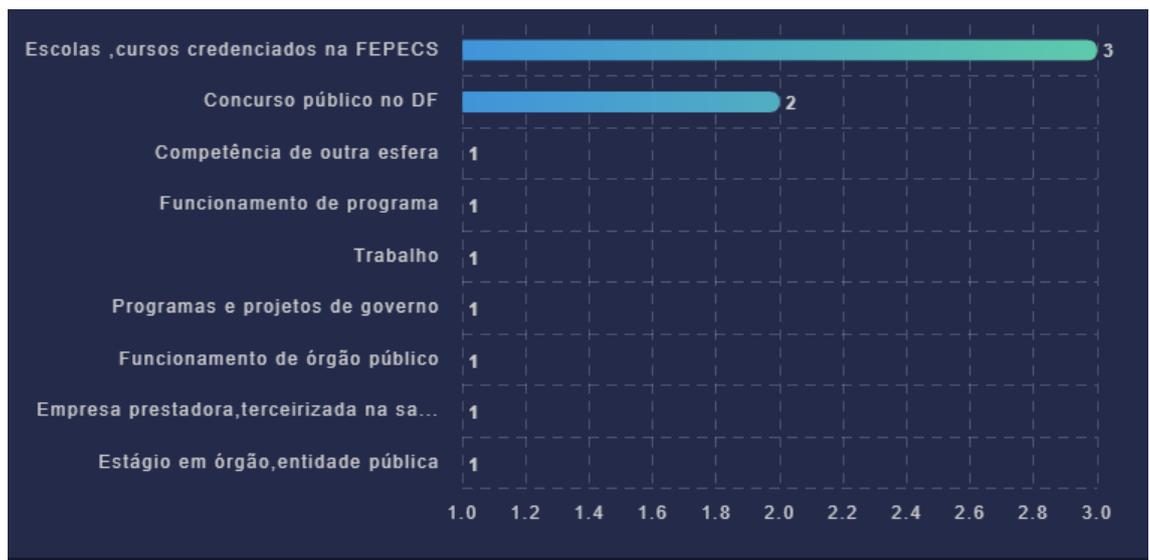
Apresentamos os assuntos mais frequentes das manifestações, de acordo com sua classificação, nos quadros abaixo:

**RECLAMAÇÕES – 46**

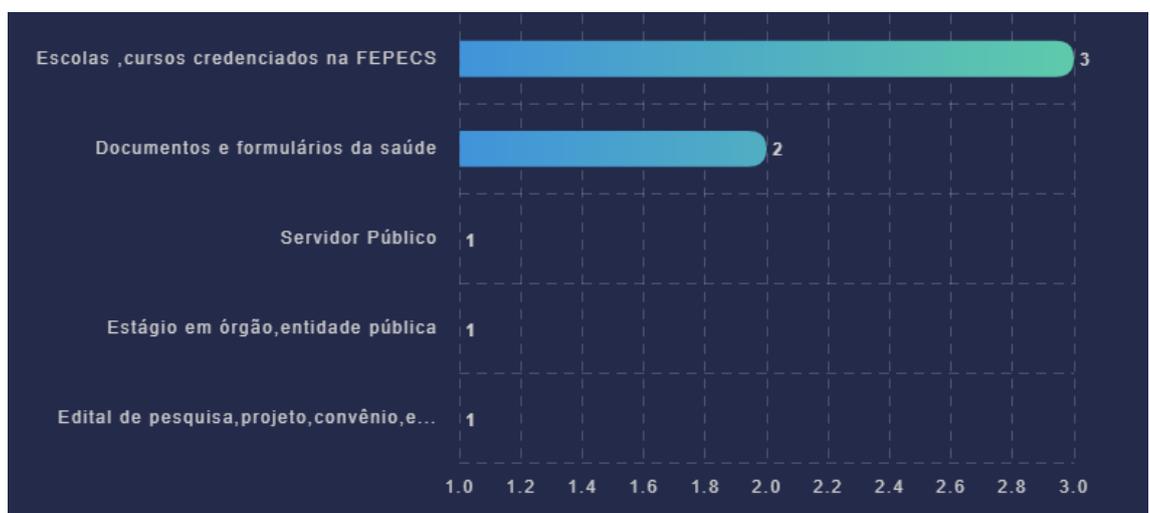


**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE**  
**OUVIDORIA**

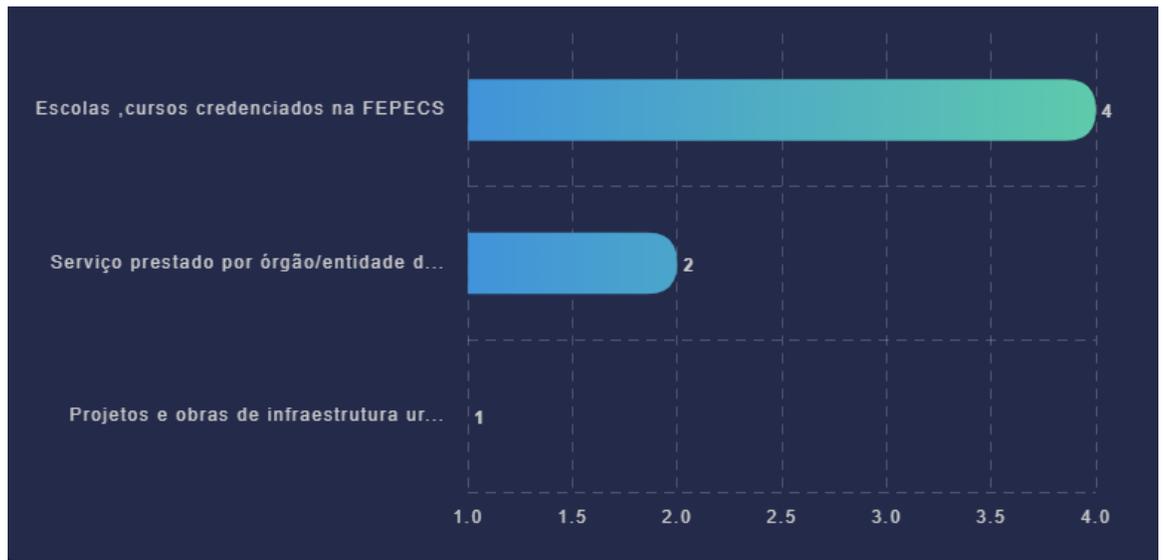
**INFORMAÇÕES – 10**



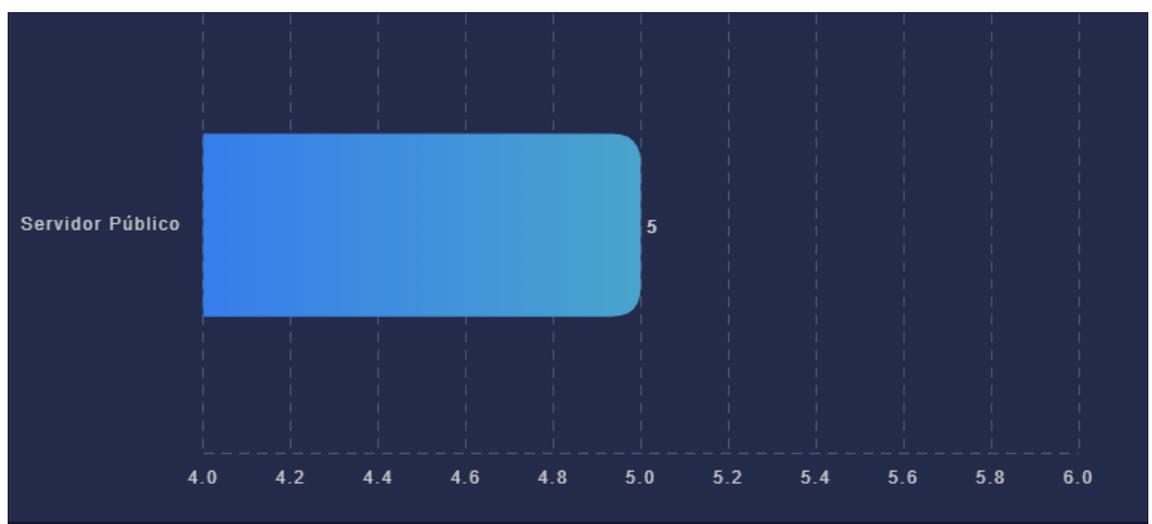
**SOLICITAÇÕES – 06**



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE  
OUVIDORIA  
SUGESTÕES – 04

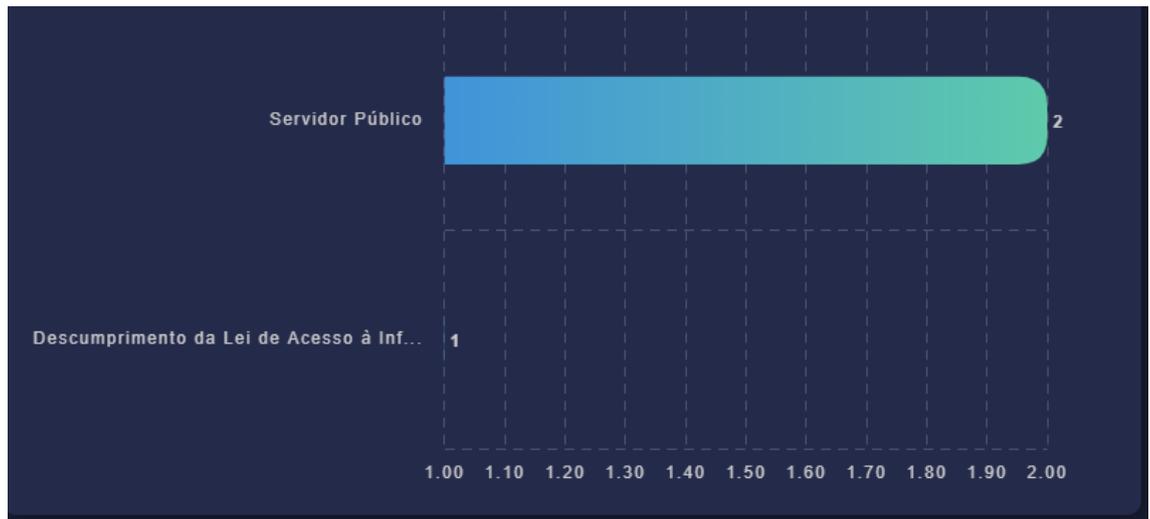


ELOGIOS – 05



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

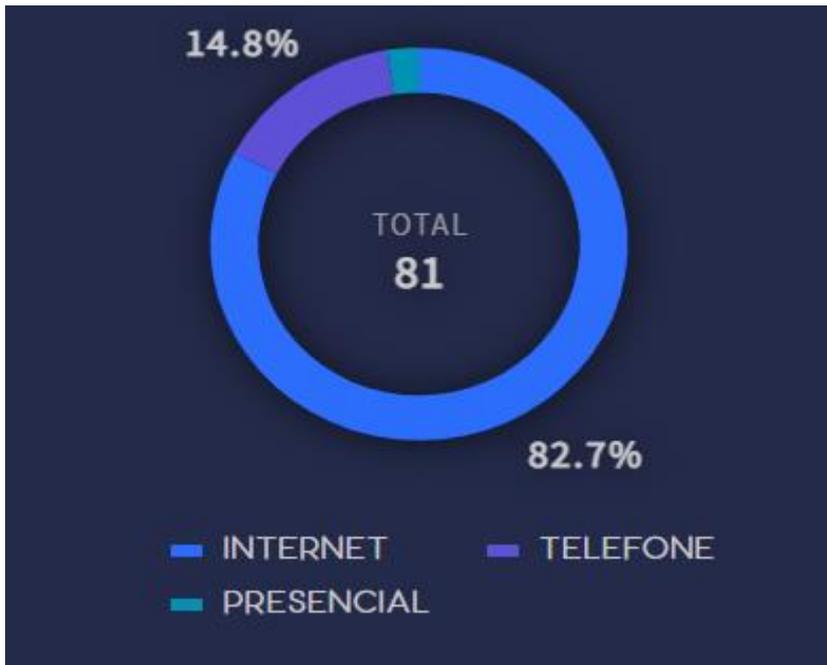
**DENÚNCIAS – 03**



Em 2020 foram registradas 252.080 manifestações em toda rede de ouvidorias do Governo do Distrito Federal (SIGO-DF). O número de manifestações recebidas na Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde – 81 – corresponde a apenas 0,32% desse total.

No entanto, esta instituição figura no ranking das vinte instituições do GDF com mais demandas classificadas como sugestões e elogios. Das 4.029 sugestões registradas no SIGO-DF, 0,17% (7) são de usuários da FEPECS. Já os 05 elogios recebidos nesta instituição correspondem a 0,5% dos 10.396 inseridos em toda rede.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE  
OUVIDORIA  
FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES



São três os canais oficiais para o recebimento das manifestações nas ouvidorias:

- Internet: [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)
- Telefone: 160
- Presencial: nas ouvidorias dos órgãos do GDF

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

Em 2020, das 81 manifestações que entraram via internet, 12 (doze) foram registradas pelo sistema E-Sic (14,81 % das manifestações), 69 (85,18 % das manifestações) foram registradas pelo Sistema OUV/DF.

O atendimento presencial na Ouvidoria da FEPECS é oferecido de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9h às 17h. Nem sempre o atendimento presencial resulta em uma manifestação registrada no sistema. Há situações em que o cidadão busca a ouvidoria, mas após o atendimento opta por não realizar o registro, por sentir-

## GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

### FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE

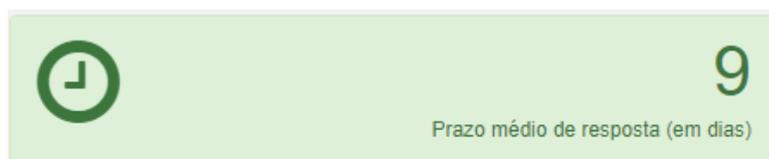
#### OUVIDORIA

se contemplado com as informações ou explicações oferecidas. Devido à pandemia de COVID-19, quase não foram realizados atendimentos presenciais no ano de 2020, optando os usuários por utilizar os demais canais de comunicação.

#### ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



#### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



## GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

### FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE

#### OUVIDORIA

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 09 (nove) dias.

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 da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde. No ano de 2020 obtivemos 15 % de resolutividade. Ele está vinculado, principalmente, a dois objetivos institucionais: contribuir para o desenvolvimento da gestão participativa e atender o usuário com excelência.

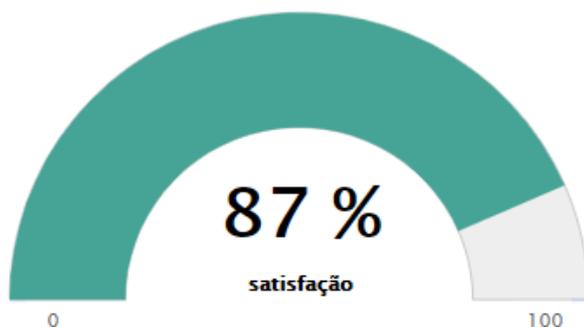
A meta estipulada pela Ouvidoria-Geral para o ano de 2020 é de 45% de resolutividade para as demandas de ouvidorias nos órgãos. Esse indicador é obtido por meio da avaliação que o cidadão faz, após receber a resposta definitiva à sua manifestação (denúncias, reclamações e solicitações de serviço), classificando-a como resolvida ou não resolvida. De acordo com o painel de monitoramento do Sistema de Ouvidoria do DF, o índice alcançado pela Ouvidoria da FEPECS foi de 15%, portanto, no ano de 2020, ficou abaixo da meta pactuada.

**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**



Os índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria foram, respectivamente, de 87% e 100%. Esses indicadores são obtidos a partir das respostas dos cidadãos a uma Pesquisa de Satisfação, disponível no sistema OUV-DF.

A verificação dos índices foi realizada em 07/01/2021. 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**

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

**SERVIDOR PÚBLICO**

Dentre as reclamações, esse foi o assunto mais recorrente em 2020, e o mais sensível para esta Fundação. Esta Ouvidoria recebeu 18 manifestações sobre esse assunto específico (39,13% de 46).

Referem-se, em sua maioria, à conduta profissional dos servidores. A área responsável trata as questões apresentadas, individualmente ou com a equipe do setor envolvido, com o objetivo de evitar a reincidência de situações semelhantes às descritas pelos usuários.

**ESCOLAS E CURSOS CREDENCIADOS NA FEPECS**

Sobre esse assunto foram registradas 10 manifestações (21,73% de 46 reclamações).

Foram feitas abordagens aos chefes dos setores mais demandados para que seja acompanhado de perto o desenvolvimento e o fluxo dos procedimentos adotados, identificando os pontos a serem aprimorados.

**FALHA DO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE**

Em 2020, o total de reclamações sobre esse assunto foi de 5 (10,86% de 46).

Frente aos problemas apresentados, a FEPECS estabeleceu um conjunto de estratégias para melhorar o atendimento dos cidadãos. São projetos e planos de ação que visam obter melhores resultados institucionais.

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

**FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE**

**OUVIDORIA**

A proposta de reestruturação desta Fundação é um exemplo dessa estratégia. As ações desenvolvidas pretendem aprimorar o fluxo de atendimento dos cidadãos, com base na reestruturação de diversos setores, bem como rever o dimensionamento de profissionais nesses setores, incrementando as capacitações destinadas aos servidores.

Acreditamos que os reflexos de tais medidas poderão ser vistos na efetiva aprovação e implementação dessa reestruturação.

**2. SOLICITAÇÕES DE “ACESSO ÀS INFORMAÇÕES” RECEBIDAS**



<b>ASSUNTO</b>	<b>TOTAL</b>
Assistência ao estudante	04
Educação para saúde	03
Participação e controle social em saúde	01
Atendimento ao trabalhador e ao empregador	01
Saúde do indígena	01
Métodos e meios de ensino e aprendizagem	02

Em 2020 foram registrados 12 (doze) 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, dentro do prazo legal. As respostas foram registradas no sistema, com orientações para o cidadão, sendo que o tempo médio de resposta foi de 09 (nove) dias.

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

Em 2019 tivemos 08 manifestações, isso representa um aumento de 0,5 % em 2020, comparado ao ano de 2019.

**ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA (ITA) – 2020**

**RANKING DE TRANSPARÊNCIA ATIVA**

COLOCAÇÃO	ÓRGÃO / ENTIDADE	SIGLA	AVALIAÇÃO
	FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE	FEPECS	100%
	AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS E SANEAMENTO	ADASA	100%
	DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM	DER	100%
	BRASÍLIA AMBIENTAL	IBRAM	100%
	SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA	SLU	100%
	DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO	DETRAN	100%
	INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL	IPREV	100%

A Diretoria Executiva, a Assessoria de Comunicação Social e a Ouvidoria são responsáveis pelo trabalho para o aprimoramento da transparência ativa na Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde.

Com o envolvimento de diversas áreas da instituição, a FEPECS alcançou 100% do Índice de Transparência Ativa no ranking estabelecido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, recebendo a premiação da referida Controladoria pelos resultados alcançados.

Dessa forma, esta Fundação contribui para o aperfeiçoamento da transparência pública, garante o direito de acesso da população à informação de qualidade e proporciona o fortalecimento do controle social.

Brasília, 05 de janeiro de 2021.