



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

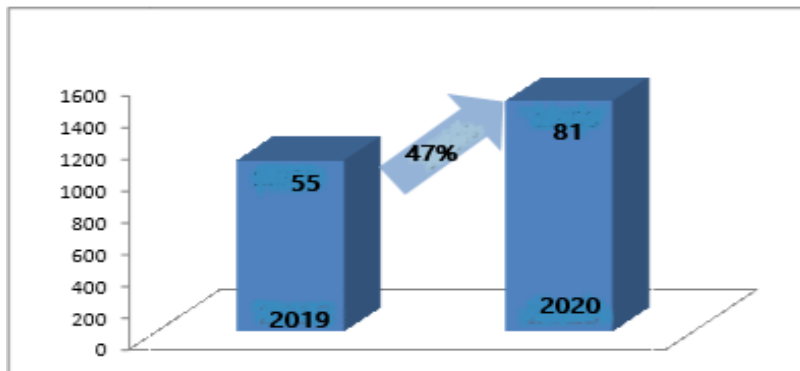
OUIDORIA

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

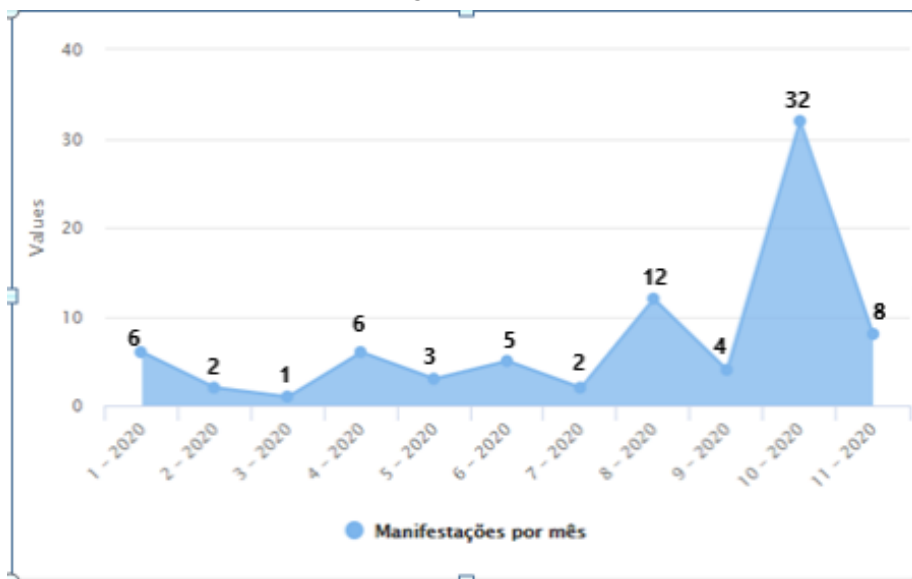
Em 2020 foram recebidas 81 manifestações, classificadas em sua maioria como reclamações (56,79%), informações (14,81%), solicitações (9,87%), sugestões (8,64%), elogios (6,17%) e denúncias (3,70%).

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

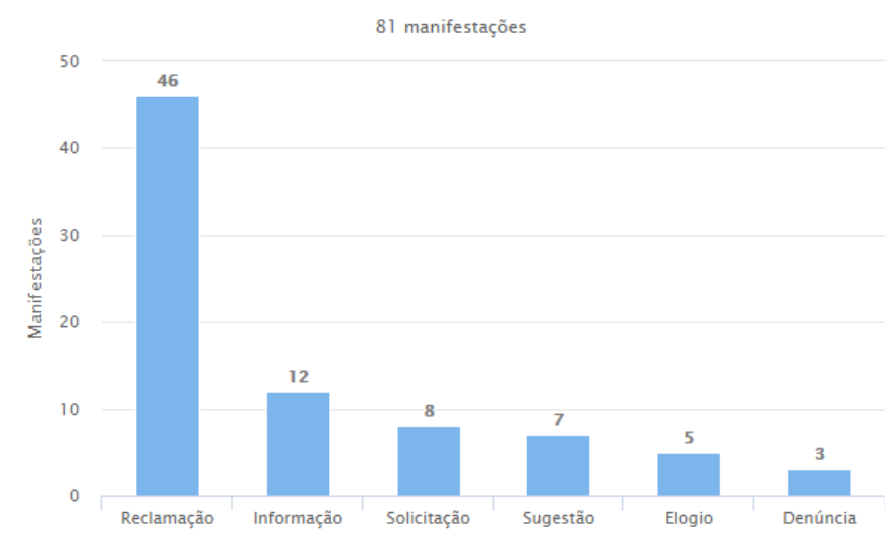
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DISTRIBUÍDAS POR MÊS



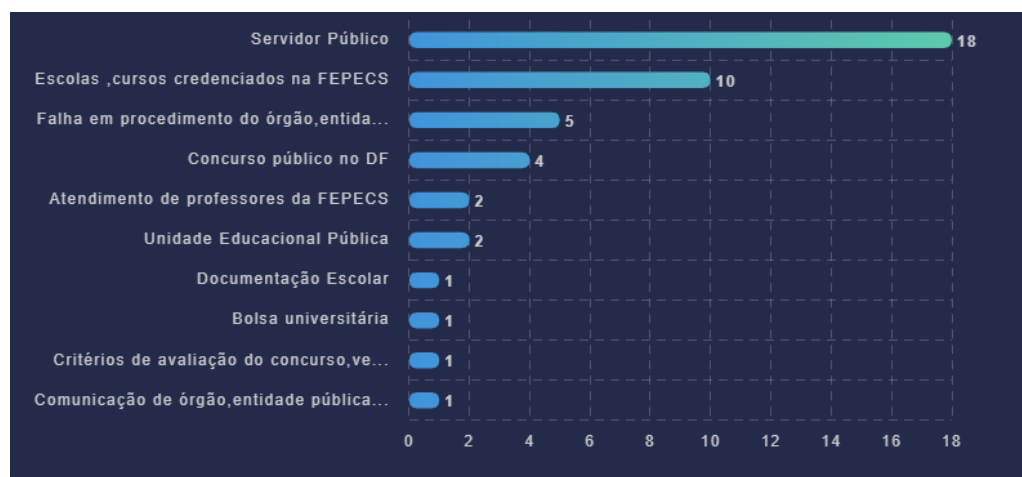
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA
MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



ASSUNTOS MAIS RECORRENTES POR CLASSIFICAÇÃO

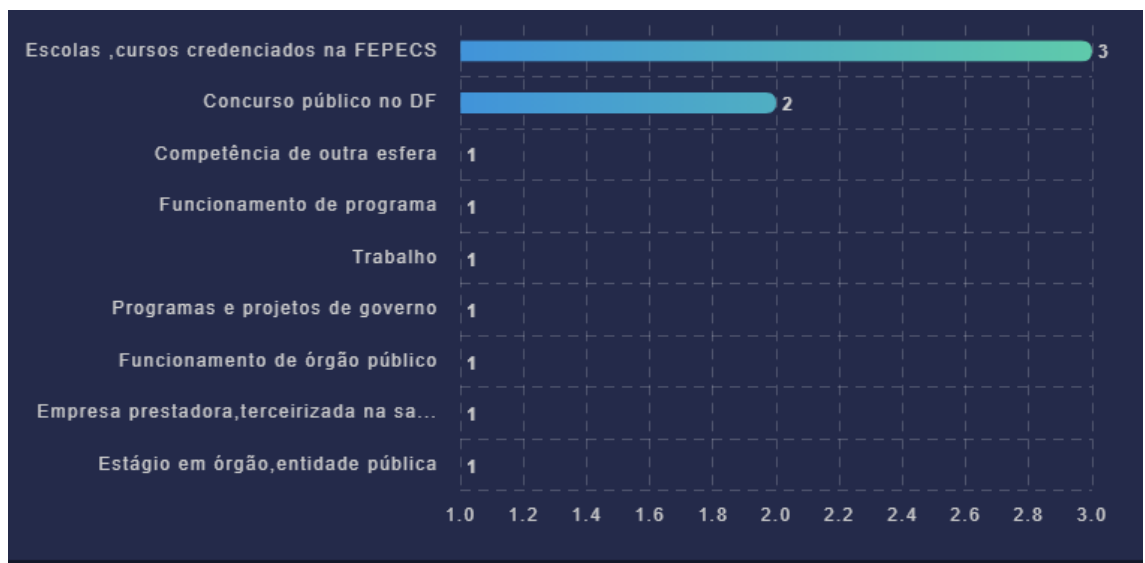
Apresentamos os assuntos mais frequentes das manifestações, de acordo com sua classificação, nos quadros abaixo:

RECLAMAÇÕES – 46

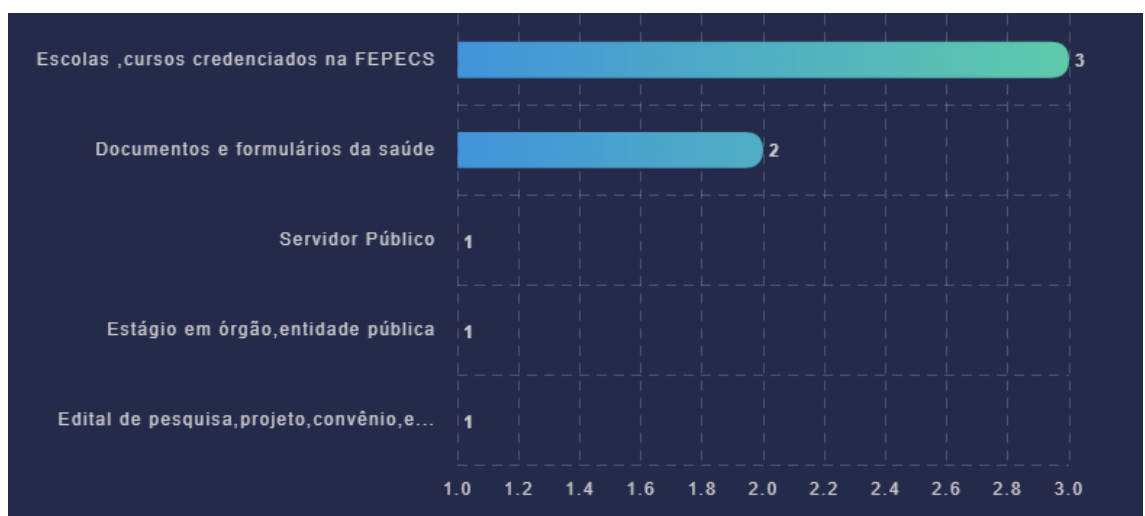


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

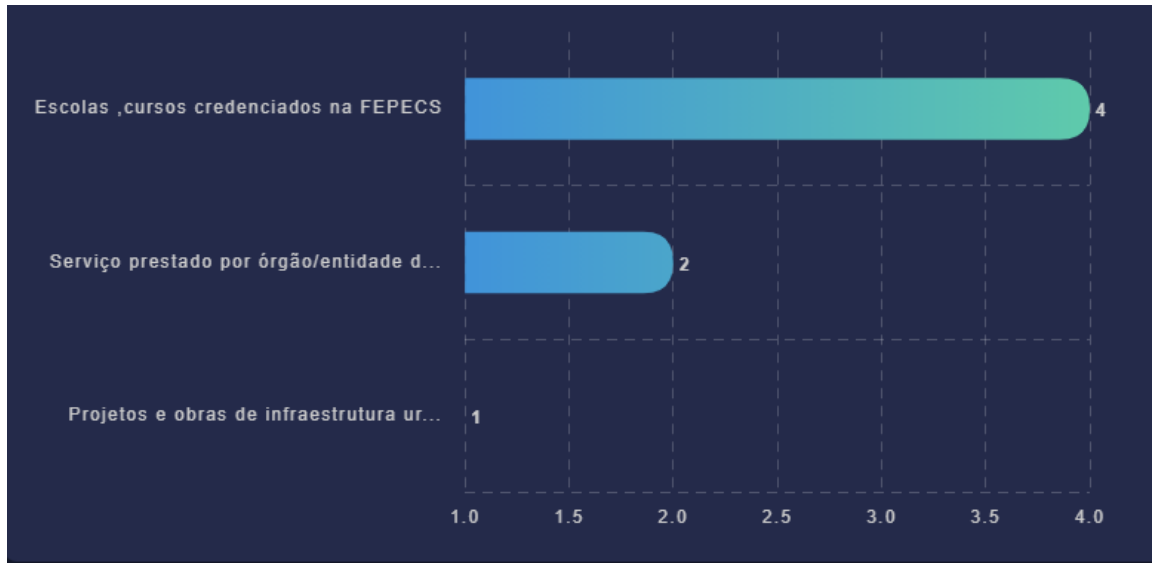
INFORMAÇÕES – 10



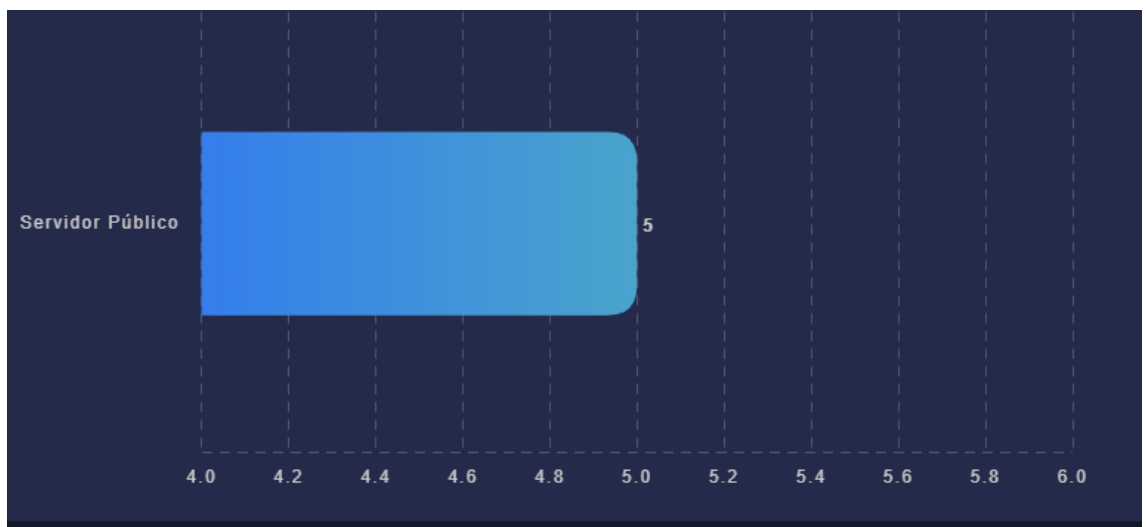
SOLICITAÇÕES – 06



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

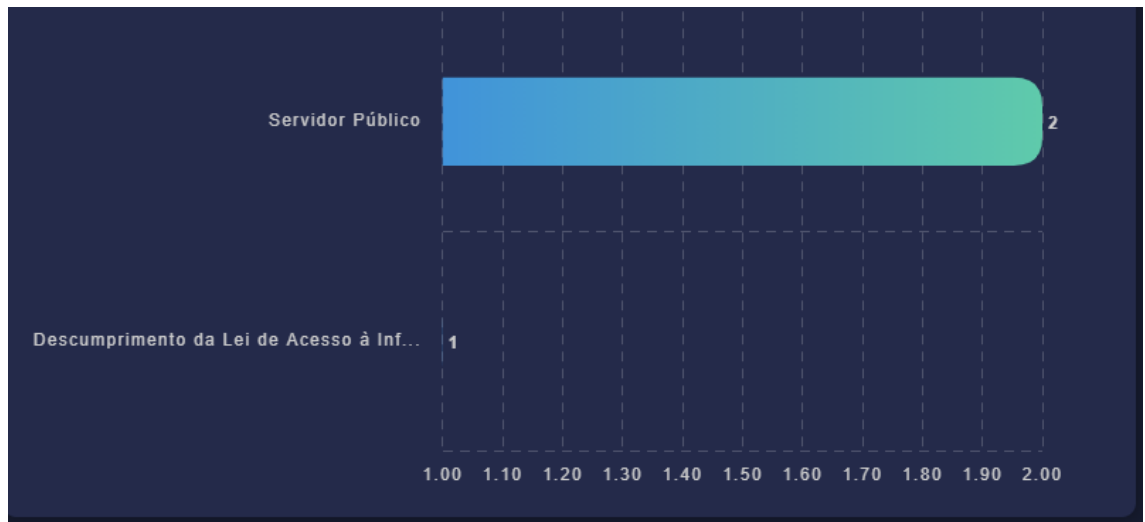


ELOGIOS – 05



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

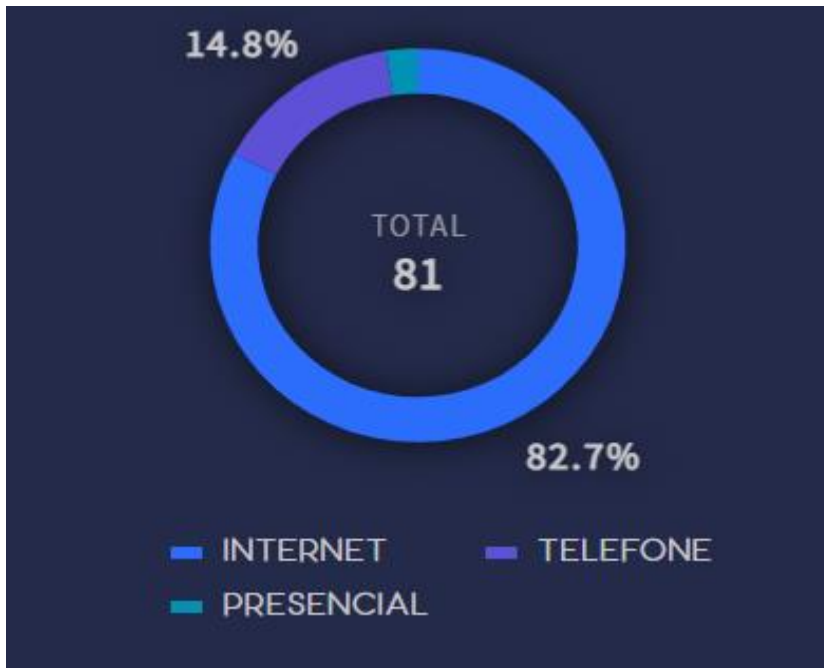
DENÚNCIAS – 03



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
- 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

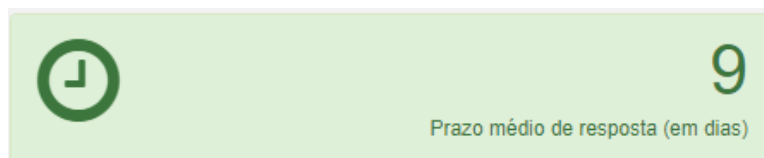
OUVIDORIA

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

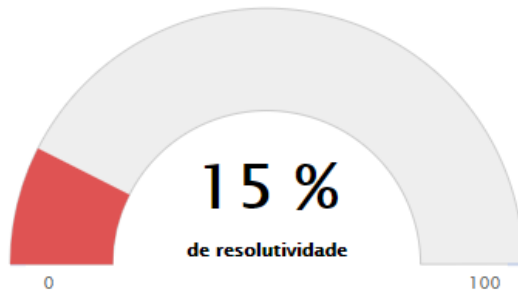
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE

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.

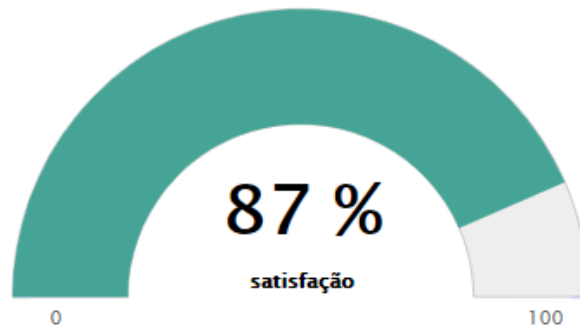
A meta estipulada pela Ouvidoria-Geral para o ano de 2020 é de 45% de resolutividade para as demandas de ouvidorias nos órgãos. Esse indicador é obtido por meio da avaliação que o cidadão faz, após receber a resposta definitiva à sua manifestação (denúncias, reclamações e solicitações de serviço), classificando-a 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



ASSUNTO	TOTAL
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.