



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



**RELATÓRIO**  
**1º 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**

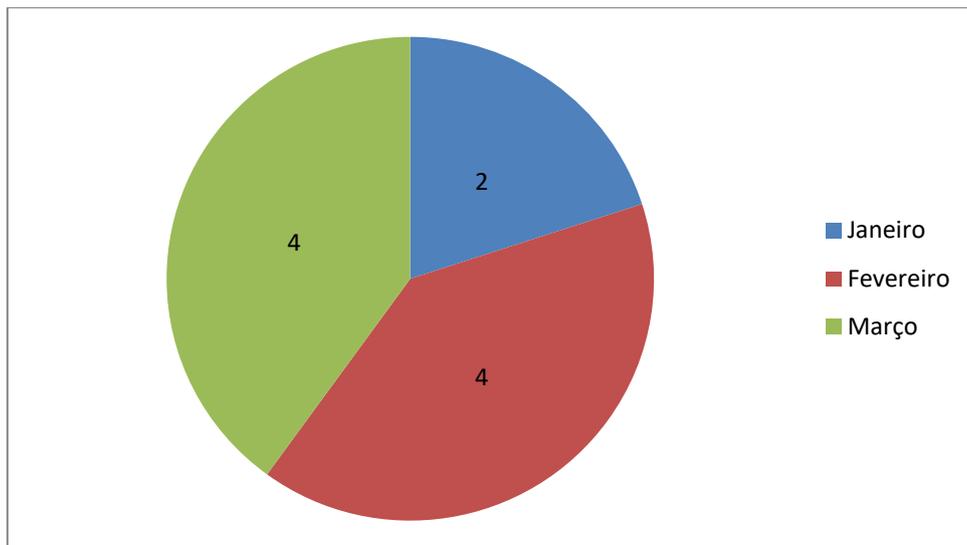
Ouvidora

Ouvidoria/FEPECS

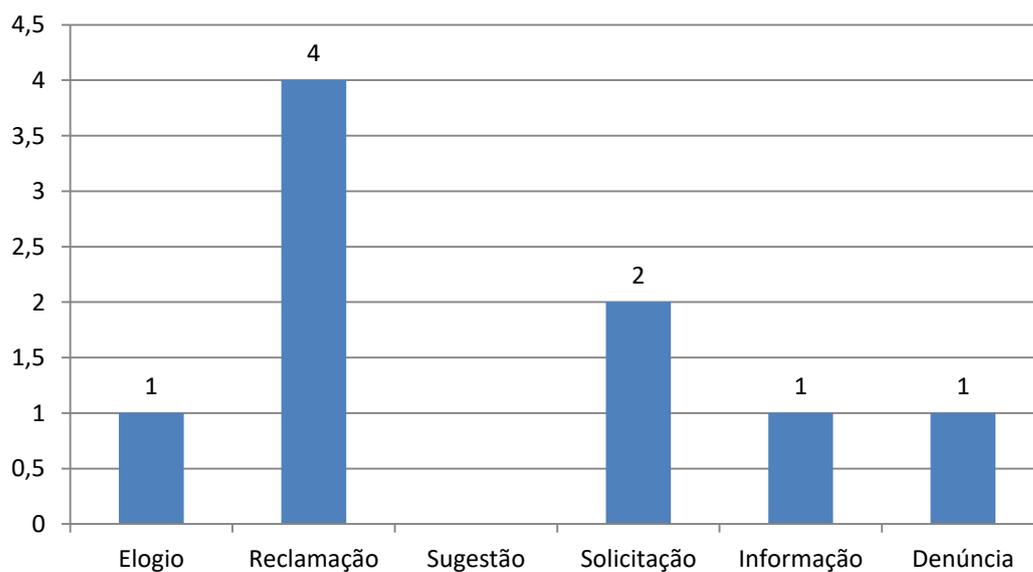
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE**  
**OUVIDORIA**

**1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DISTRIBUÍDAS POR MÊS**



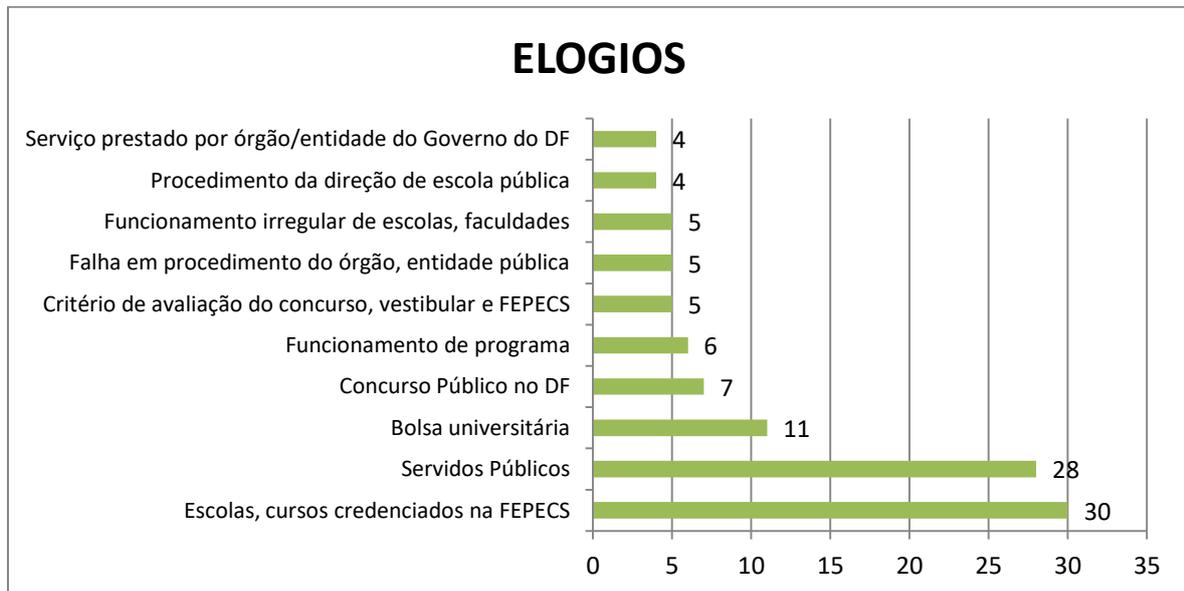
**MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO**



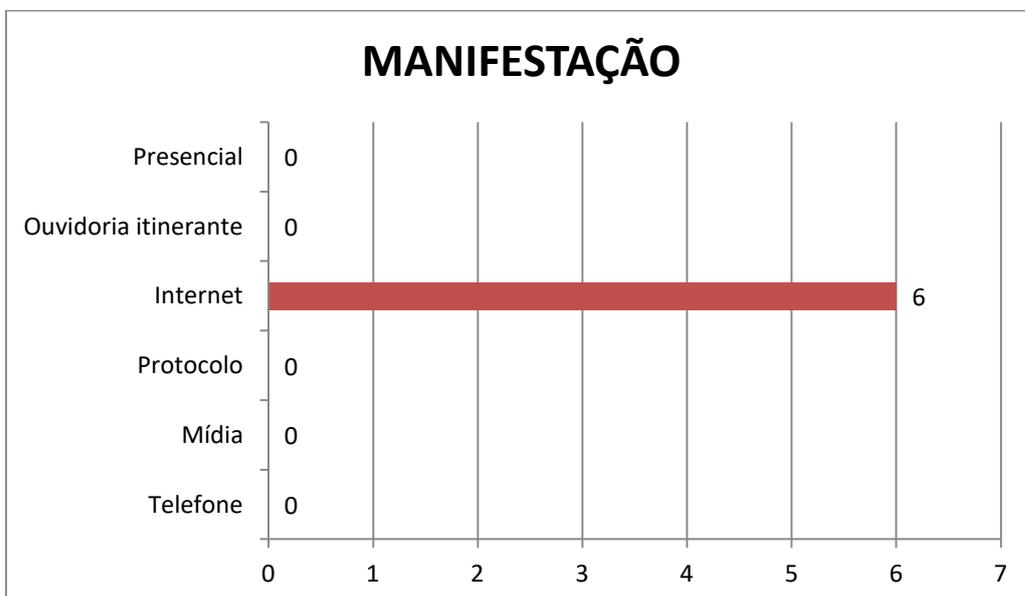
**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE**  
**OUVIDORIA**

**ASSUNTOS MAIS RECORRENTES POR CLASSIFICAÇÃO**

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



**FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES**



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

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

Neste trimestre, das 06 manifestações que entraram via internet, 04 das manifestações foram registradas pelo Sistema OUV/DF e 02 pelo aplicativo E-GDF.

**ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA**

**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 dezoito 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**

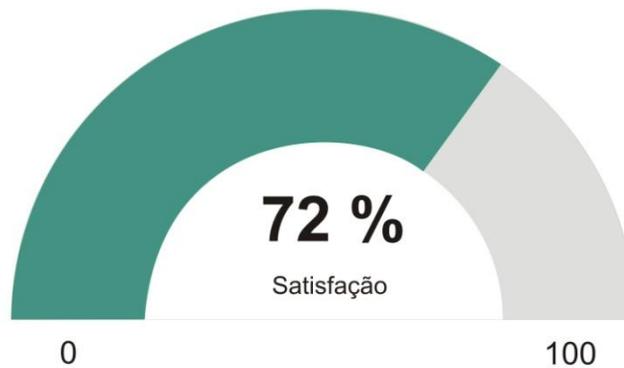


O índice de resolutividade da Ouvidoria da Fepecs compõe o painel de indicadores estratégicos Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde. No primeiro trimestre de 2020 obtivemos 32% de resolutividade.

Os índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria foram, respectivamente, de 71% e 94%.

A verificação dos índices foi realizada em 10/04/2020. 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.

**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 01 (um) elogio referente à servidor público

**RECLAMAÇÕES**

A quantidade de reclamações neste trimestre foi de 04 (quatro), referente à concurso público no DF (01), procedimento da Direção de escola pública (01), servidor público (01) e escola, cursos credenciados na Fepecs (01).

**SOLICITAÇÕES**

Neste trimestre recebemos duas solicitações, sendo uma acerca de servidor público e a outra sobre edital de pesquisa, projeto, convênio ou evento, das quais a pesquisa de satisfação não foi respondida.

**INFORMAÇÕES**

Entre janeiro e março de 2020 foi recebido somente 01 (um) pedido de informação, este referente à qual sala o aluno estava matriculado.

**DENÚNCIA**

Neste trimestre recebemos uma denúncia, referente à servidor público.

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

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



<b>Forma de ingresso</b>	<b>01</b>
<b>Patrimônio imobiliário</b>	<b>01</b>
<b>Pós-Graduação</b>	<b>01</b>

No primeiro trimestre de 2020 foram registrados 03 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. A resposta foi registrada no sistema, com orientações para o cidadão.

O tempo médio de resposta neste trimestre foi de quinze dias. Não houve interposição de recurso.

Brasília, 10 de abril de 2020.