



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



RELATÓRIO
2º 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

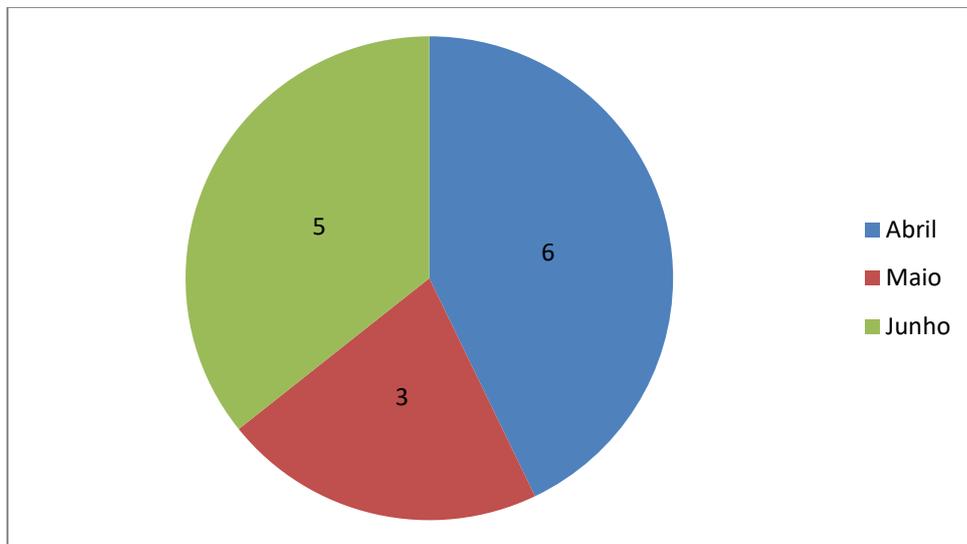
Ouvidora

Ouvidoria/FEPECS

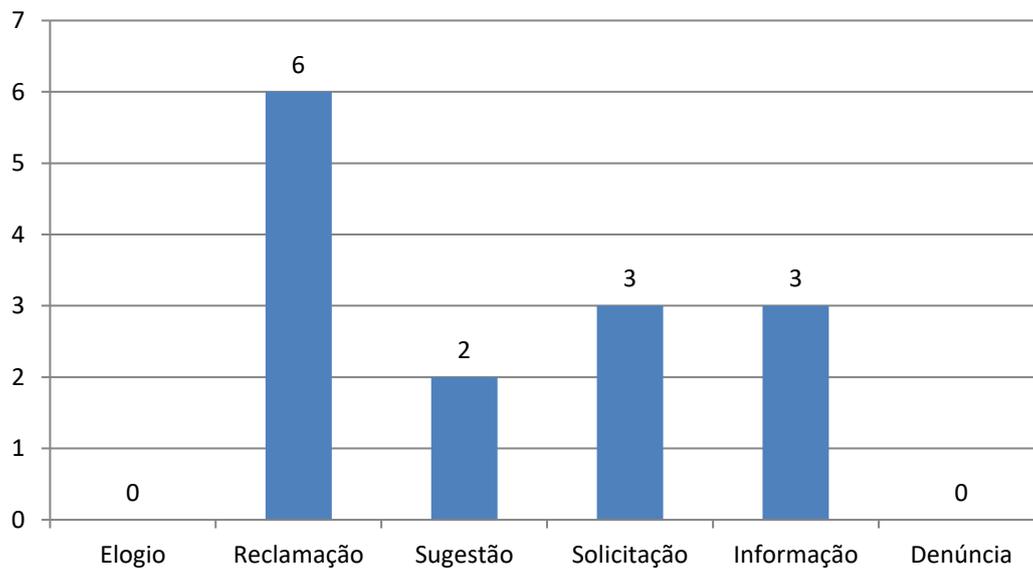
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DISTRIBUÍDAS POR MÊS



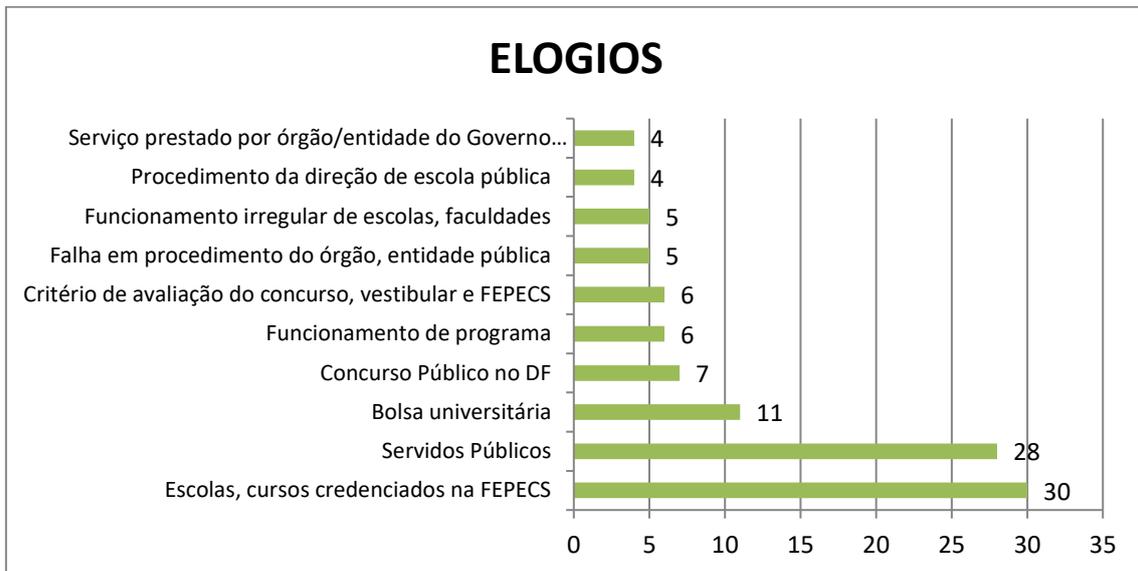
MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



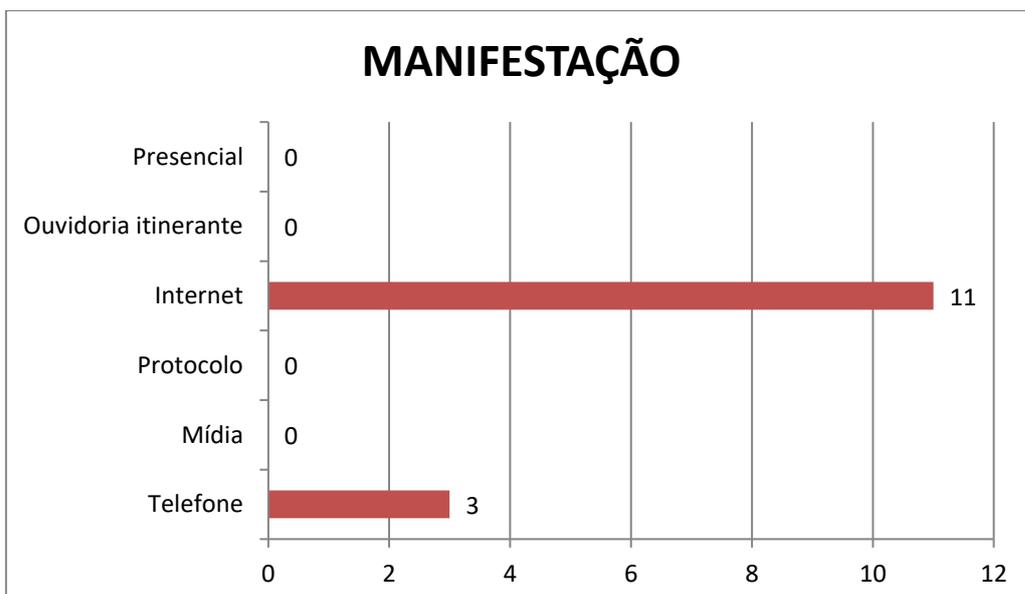
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

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

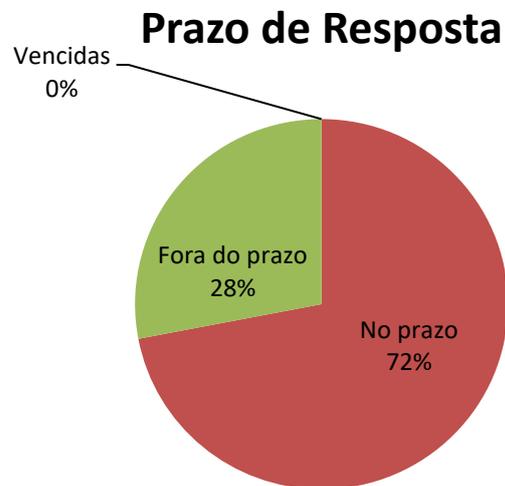


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE
OUVIDORIA

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

Neste trimestre, das 11 manifestações que entraram via internet, 10 das manifestações foram registradas pelo Sistema OUV/DF e 01 via E-mail.

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 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

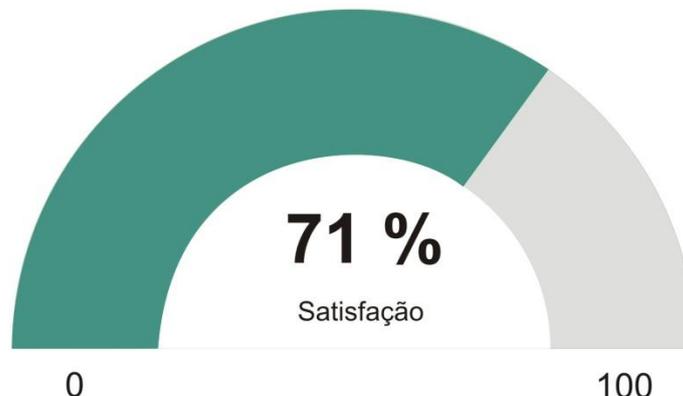


O índice de resolutividade da Ouvidoria da Fepecs compõe o painel de indicadores estratégicos Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde. No primeiro trimestre de 2020 obtivemos 30 % de resolutividade.

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

A verificação dos índices foi realizada em 10/07/2020. 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. Comparado com o trimestre anterior, houve uma redução na quantidade de elogios recebidos.

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

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

DENÚNCIA

Neste trimestre recebemos uma denúncia, referente à servidor público.

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS



Pesquisa para Projeto de iniciação científica	01
Aquisição de material	01

No segundo trimestre de 2020 foram registrados 02 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 dezesseis dias. Não houve interposição de recurso.

Brasília, 10 de julho de 2020.