



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



RELATÓRIO
2º 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

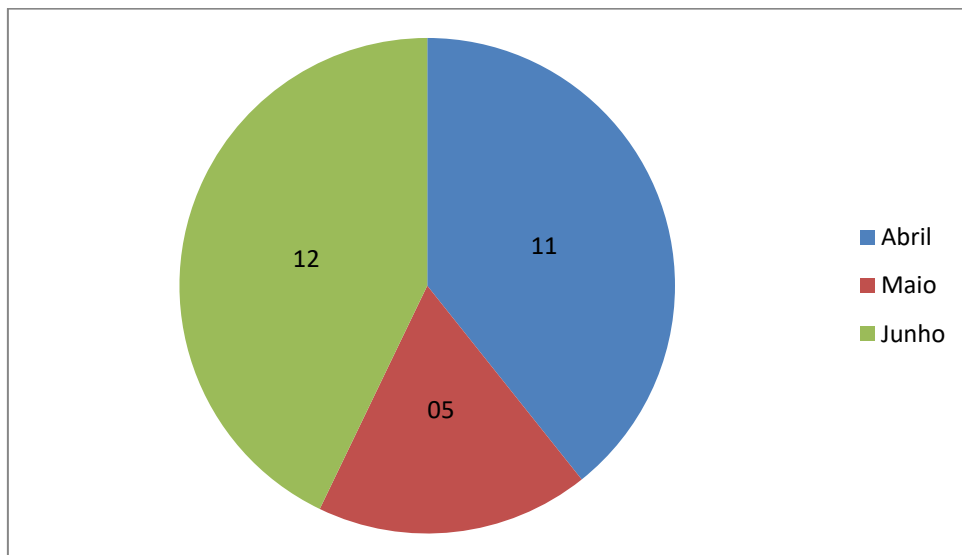
Ouvidora

Ouvidoria/FEPECS

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

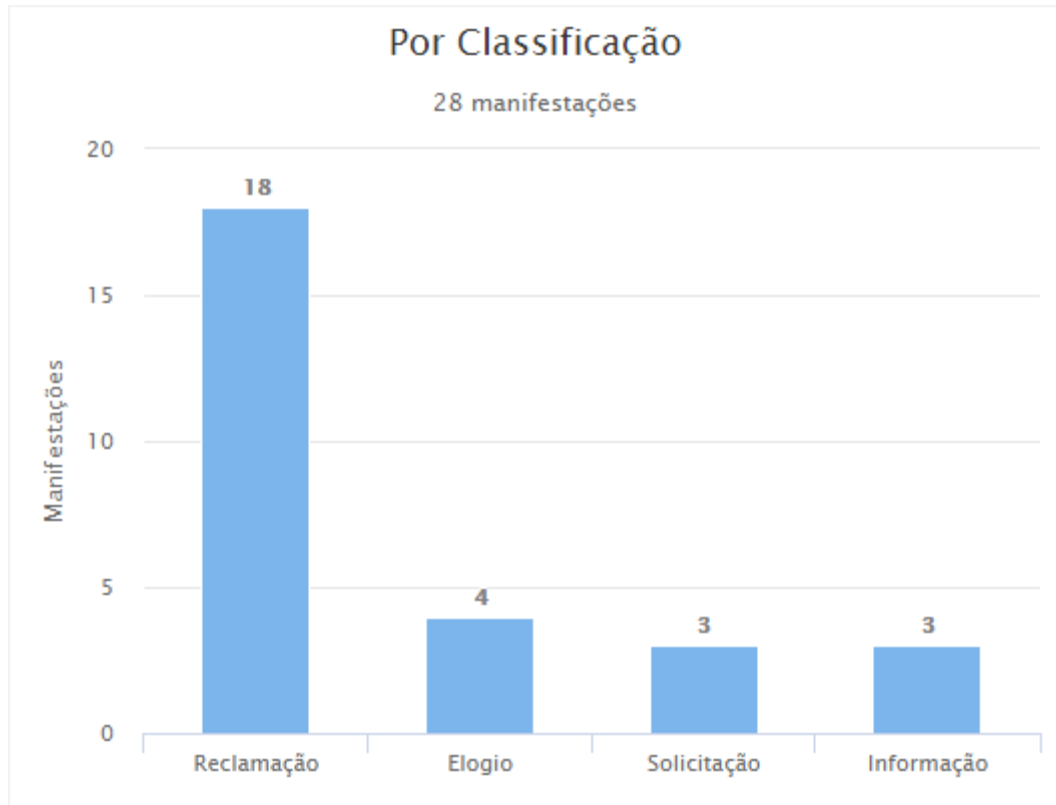
1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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: 11

Escolas, cursos credenciados na Fepecs: 05

Unidade Educacional Pública: 02

Critério de avaliação do concurso, vestibular da Fepecs: 02

Falha em procedimento do órgão, entidade pública: 02

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

Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF: 01

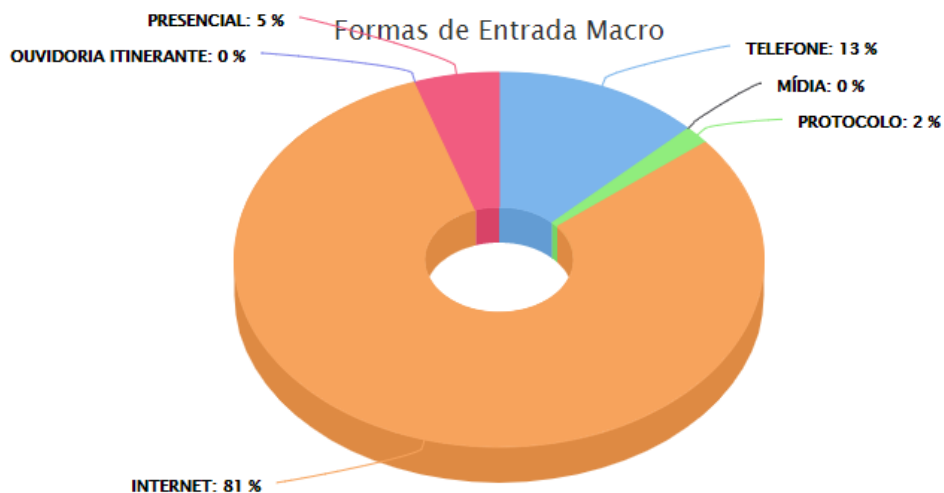
Bolsa Universitária: 01

Atendimento de professores da Fepecs: 01

Atendimento de profissionais da saúde não médico: 01

Curso, Instituição de Ensino não encontrado: 01

FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

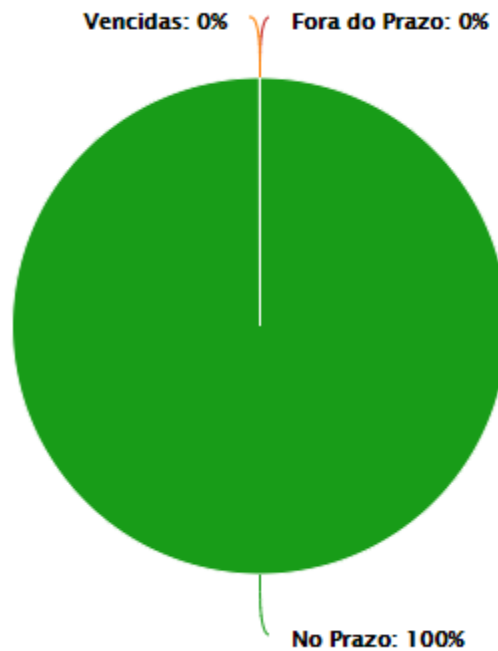


Como se pode perceber, a forma de entrada pela internet é responsável pela maior parte das manifestações recebidas na Fepecs.

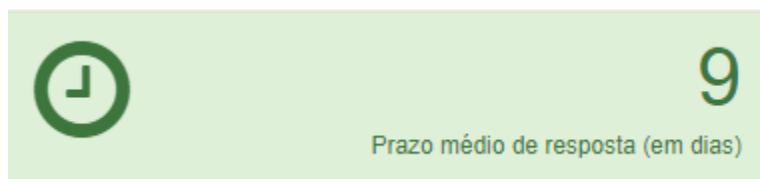
Neste trimestre, das 28 manifestações que entraram via internet, duas foram registradas pelo sistema e-SIC (7,14% das manifestações) e 26 (92,85% das manifestações) foram registradas pelo Sistema OUV/DF.

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

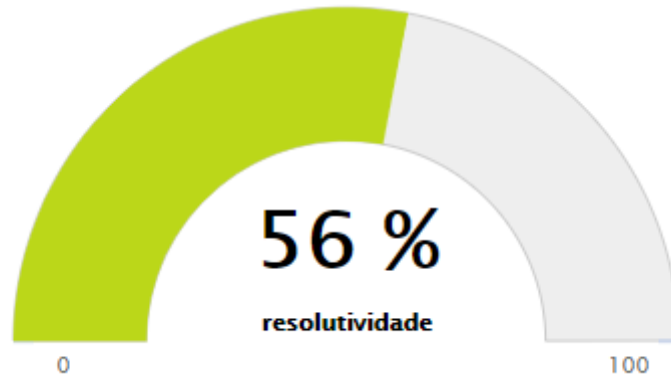


Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fepecs foram respondidas no prazo legal de 20 dias. O tempo médio para a resposta definitiva ao cidadão, neste trimestre, foi de nove dias.

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

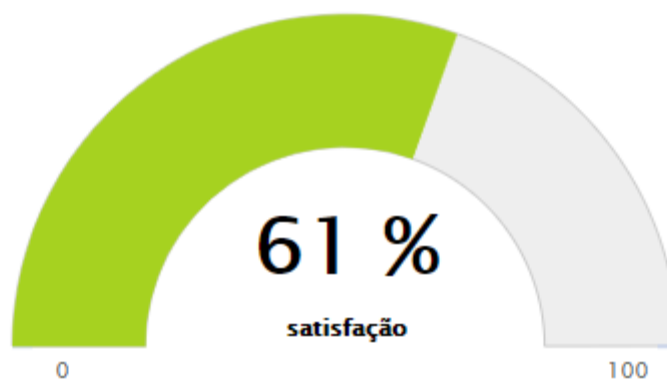


O índice de resolutividade da Ouvidoria da Fepecs compõe o painel de indicadores estratégicos Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde. No segundo trimestre de 2021 obtivemos 56 % de resolutividade.

Os índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria foram, respectivamente, de 61% e 50%.

A verificação dos índices foi realizada em 05/07/2021. 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.

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 quatro elogios referentes a servidor público. Comparado com o trimestre anterior (1º de 2021), o quantitativo de elogios recebidos permaneceu o mesmo.

RECLAMAÇÕES

A quantidade de reclamações neste trimestre foi de 18, referente a servidor Público (11); escolas, cursos credenciados na Fepecs (05); Unidade Educacional Pública (02); Critério de avaliação do concurso, vestibular da Fepecs (02); Falha em procedimento do órgão, entidade pública (02); Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF (01); Bolsa Universitária (01); Atendimento de professores da

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

Fepecs (01); Atendimento de profissionais da saúde não médico (01); Curso, Instituição de Ensino não encontrado (01).

SOLICITAÇÕES

Neste trimestre recebemos três solicitações, (01) acerca de recebimento de bolsa residência; (01) solicitando declaração de atuação como enfermeiro/professor e (01) solicitando pagamento de salário maternidade.

INFORMAÇÕES

Entre abril e junho de 2021 foram recebidos 03 (três) pedidos de informação, (01) acerca de chamada da lista de espera para os cursos de medicina e enfermagem, (01) sobre vagas para portadores de necessidades especiais para ingresso na ESCS e (01) acerca de processo de transferência facultativa para o curso de medicina na 2ª série.

DENÚNCIA

Neste trimestre não consta nenhuma denúncia recebida.

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

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS



Solicitação de currículo de servidor da Fepecs	01
---	-----------

No segundo trimestre de 2021 foi registrado apenas um pedido de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, sendo que foi respondido 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 dez dias. Não houve interposição de recursos.

Brasília, 10 de julho de 2021.