



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



**RELATÓRIO**  
**4º TRIMESTRE DE 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 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**

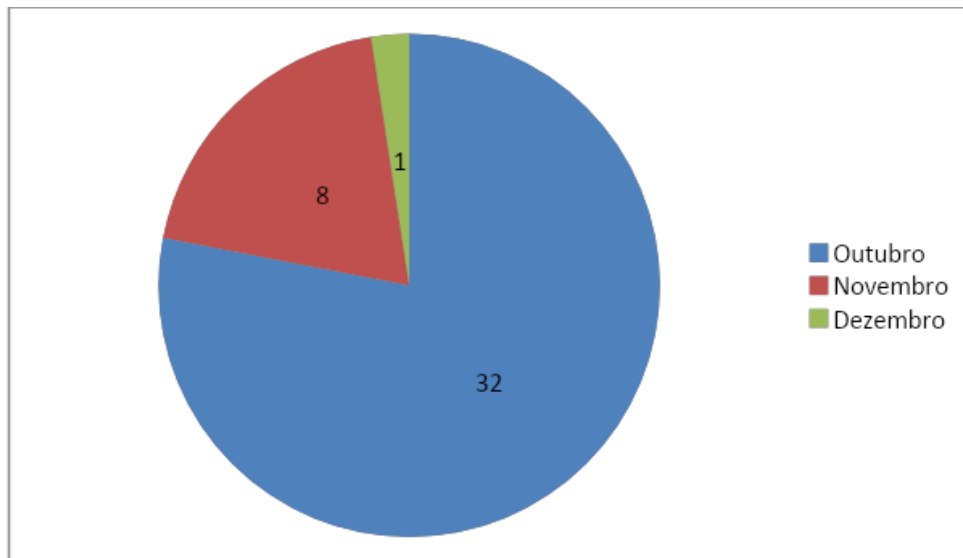
Ouvidora

Ouvidoria/FEPECS

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

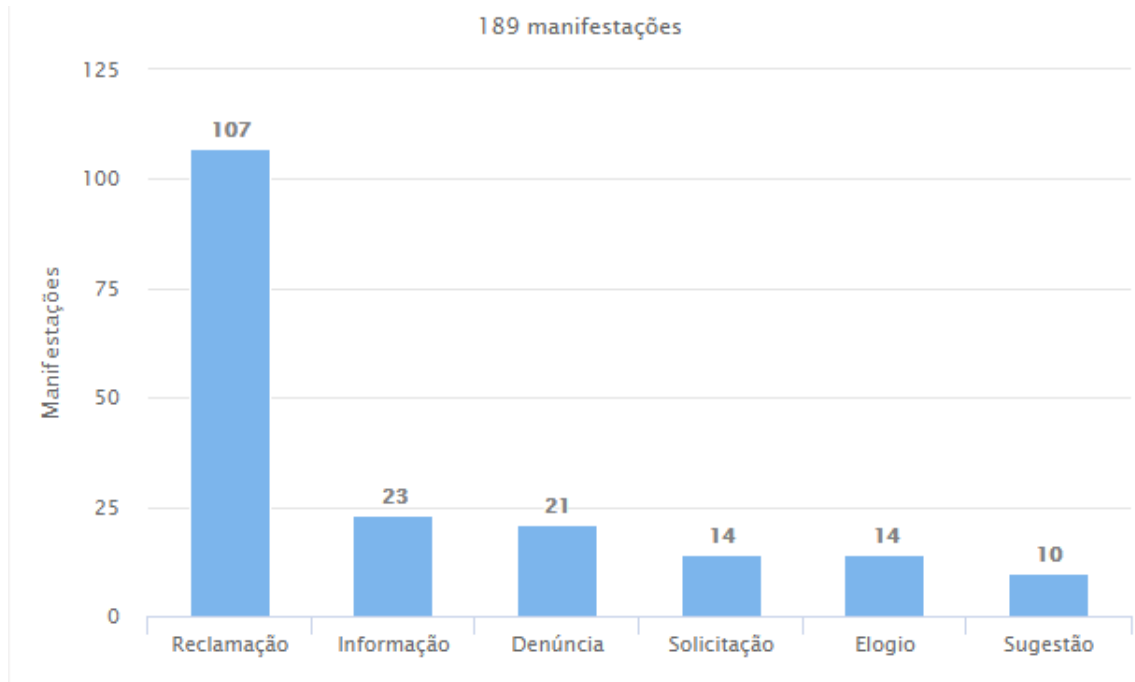
**1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DISTRIBUÍDAS POR MÊS**



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

**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: 43

Escolas, cursos credenciados na Fepecs: 42

Bolsa universitária: 12

Concurso Público no DF: 09

Funcionamento de programa: 07

Critério de avaliação do concurso, vestibular a Fepecs: 07

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

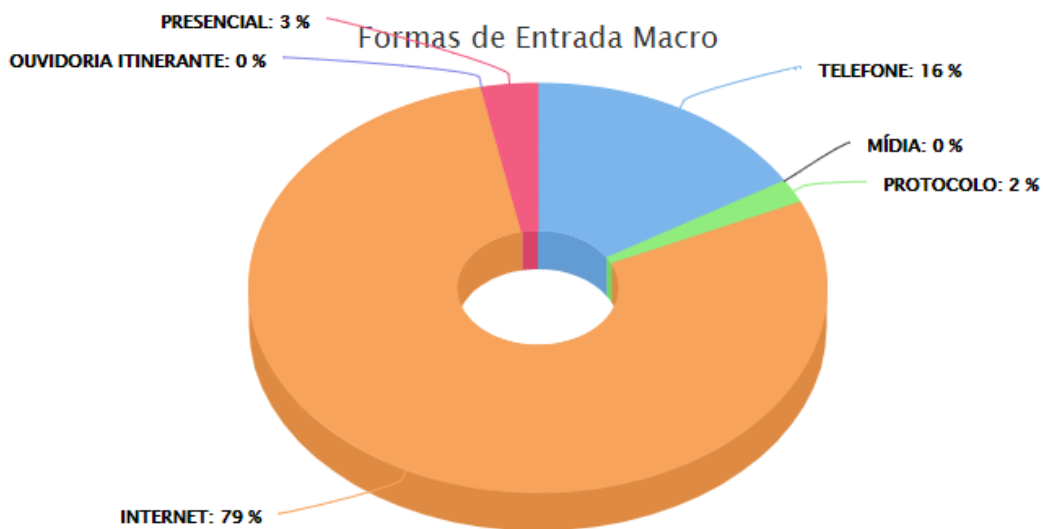
Falha em procedimento do órgão, entidade pública: 05

Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF: 05

Funcionamento irregular de escolas, faculdades: 05

Procedimento da direção de escola pública: 04

**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.

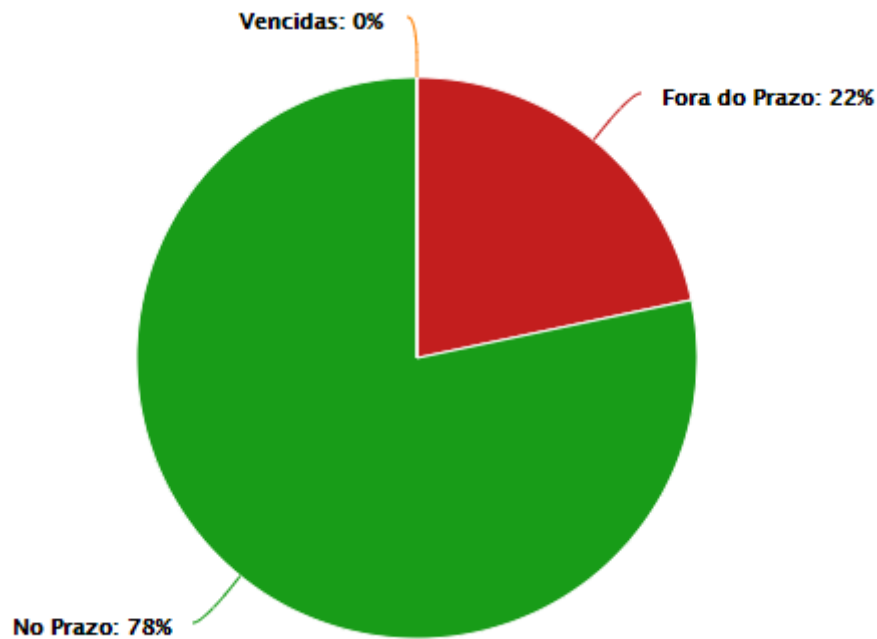
Neste trimestre, das 149 manifestações que entraram via internet, 03 (três) foram registradas pelo sistema E-Sic (2,01 % das manifestações), 146 (97,98 % das manifestações) foram registradas pelo Sistema OUV/DF.

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

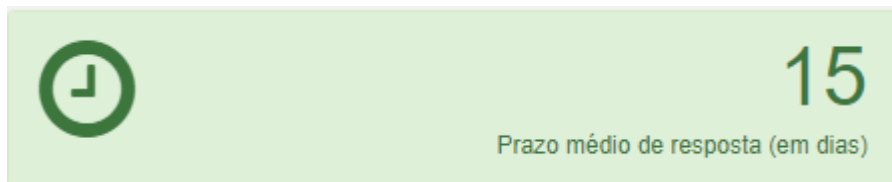
**FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE**

**OUVIDORIA**

**ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA**



**TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA**

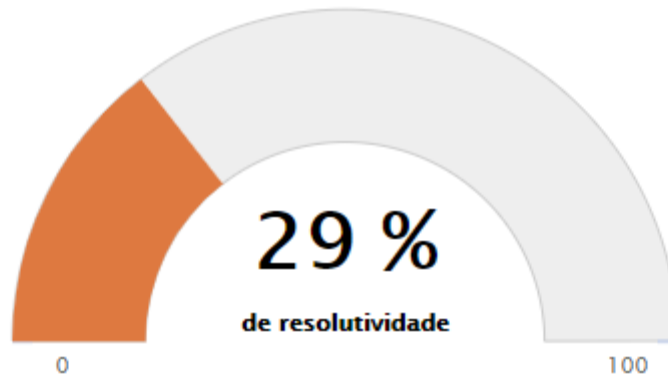


Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Fepecs foram respondidas no prazo legal de 20 dias. O tempo médio para a resposta definitiva ao cidadão, neste trimestre, foi de quinze dias.

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**

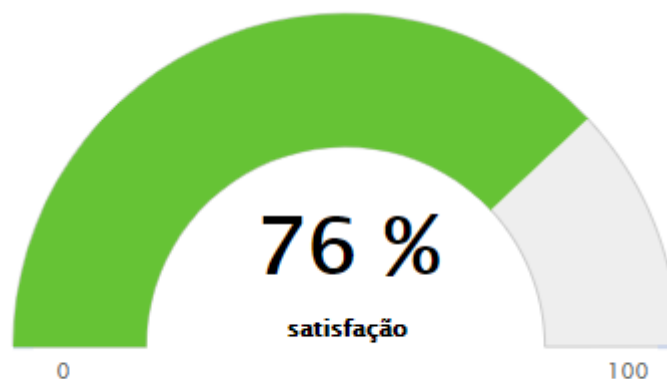


O índice de resolutividade da Ouvidoria da Fepecs compõe o painel de indicadores estratégicos da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde. No quarto trimestre de 2020 obtivemos 29 % de resolutividade.

Os índices de satisfação e de recomendação do serviço de ouvidoria foram, respectivamente, de 76% e 95%.

A verificação dos índices foi realizada em 05/01/2021. 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.

**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 04 elogios referentes ao servidor público. Comparado com o trimestre anterior, houve um aumento na quantidade de elogios recebidos.

**RECLAMAÇÕES**

A quantidade de reclamações neste trimestre foi de 16 (dezesesseis). Referente ao servidor público (11), pagamento de bolsa permanência (01), entrega de certificados (02), pagamento de bonificação (01), falta de contato via telefone com instituição (01).





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

**SOLICITAÇÕES**

Neste trimestre recebemos três solicitações, duas acerca da validação de certificação para estudantes, e uma acerca da aplicação dos benefícios da Ação Estratégica "O Brasil Conta Comigo", nos programas de residência oferecidos pela SES/DF, das quais a pesquisa de satisfação não foi respondida.

**INFORMAÇÕES**

Entre outubro e dezembro de 2020 foram recebidos 06 (seis) pedidos de informação, (01) sobre a Lei que cria a bolsa estágio para estágios em unidades de saúde, (01) sobre meios de contato com o Projeto Margarida, (02) solicitando esclarecimento acerca de oferta de vagas para ingresso na residência médica de Dermatologia no HRAN em 2021, (01) acerca do estágio na área de enfermagem e (01) acerca de um aumento de mais um ano de residência de enfermagem em Centro Cirúrgico.

**DENÚNCIA**

Neste trimestre recebemos uma denúncia referente ao assédio.

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

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

**OUVIDORIA**

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



|  |           |
|--|-----------|
| <b>Solicitação de informações para projeto de pesquisa de mestrado acadêmico em enfermagem</b>                       | <b>01</b> |
| <b>Informação sobre acordos pactuados entre a Escola Superior de Ciências da Saúde e empresas Google e Microsoft</b> | <b>01</b> |
| <b>Informações sobre serviço de hospedagem e armazenamento de e-mail institucional</b>                               | <b>01</b> |

No quarto trimestre de 2020 foram registrados 03 (três) 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. As respostas foram registradas no sistema, com orientações para o cidadão.

O tempo médio de resposta neste trimestre foi de quatro dias. Não houve interposição de recursos.

Brasília, 05 de janeiro de 2021.