

JANEIRO - MARÇO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE ENSINO E PESQUISA EM CIÊNCIAS DA SAÚDE

1.º TRIMESTRE

2025

QUEM SOMOS

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

OUVIDORA - GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

CONTROLADOR - GERAL

Daniel Alves de Lima

OUVIDORA FEPECS

Muriele Ferreira de Melo

Diretoria Executiva

Inocência Rocha Cunha Fernandes



NOSSOS NÚMEROS

1.º TRIMESTRE

49

REGISTROS NO 1º TRIMESTRE



46 - Internet - 93,9%



3 - Central 162 - 6,1%



0- Presencial - 0%

No primeiro trimestre de 2025 tivemos 49 registros no sistema Participa-DF direcionados a nossa Ouvidoria.

Ao compararmos com os dados do mesmo período de 2024, o total de manifestações foi de 43, enquanto em 2025 esse número foi maior, um acréscimo de 13,95%.

A Internet continuou sendo o meio mais utilizado, com 46 das manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF.

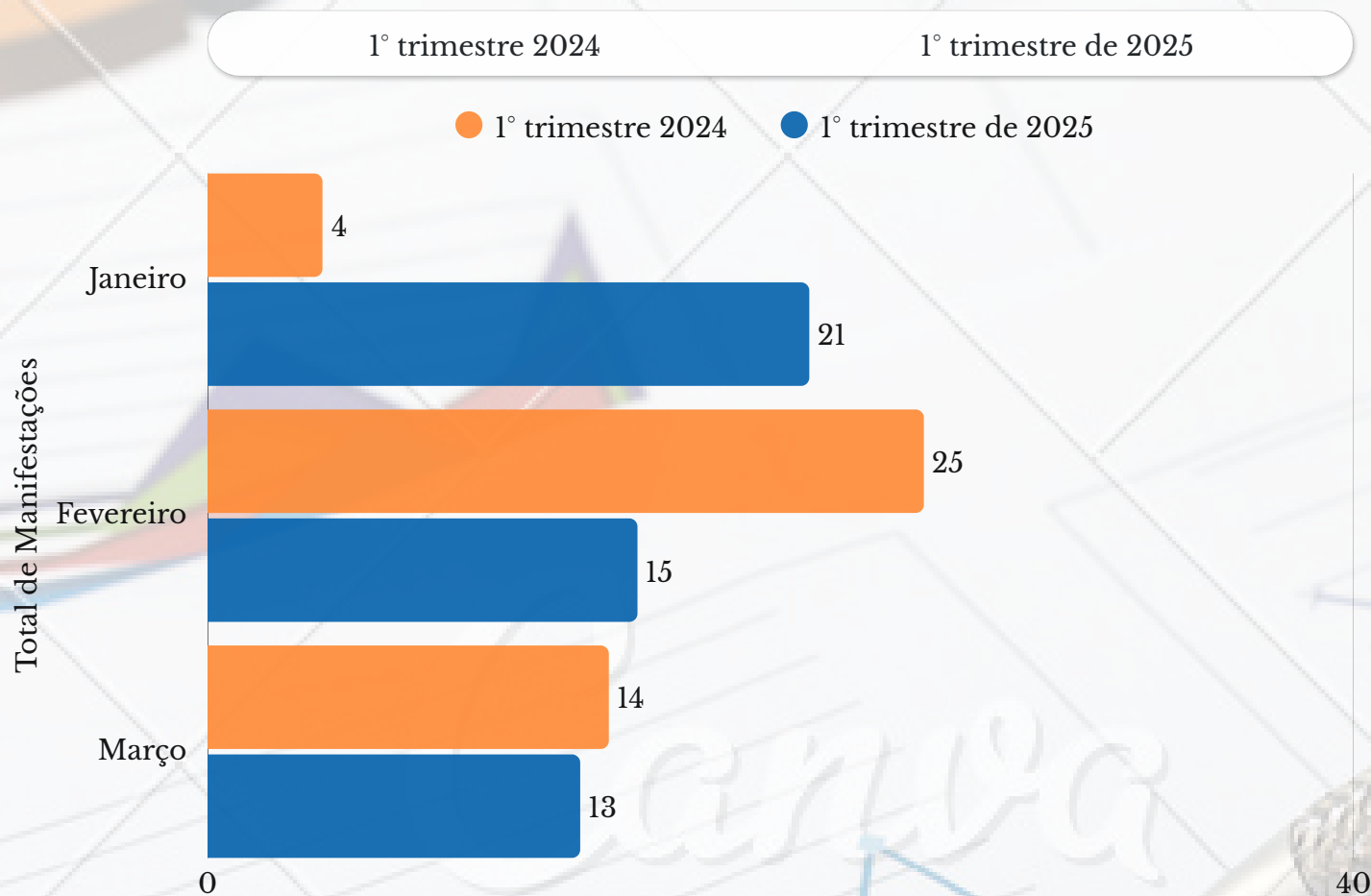
No mesmo período em 2024 tivemos 40 manifestações realizadas pela internet e tivemos um aumento de registros de 15% em 2025. Isso indica um aumento pela preferência do uso das plataformas on-line.

Por outro lado, a Central 162 registrou um aumento nas manifestações, passando de 1 em 2024 para 3 em 2025.

As manifestações presenciais também diminuíram, de 2 em 2024 para 0 em 2025.

COMPARATIVO MENSAL

MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025

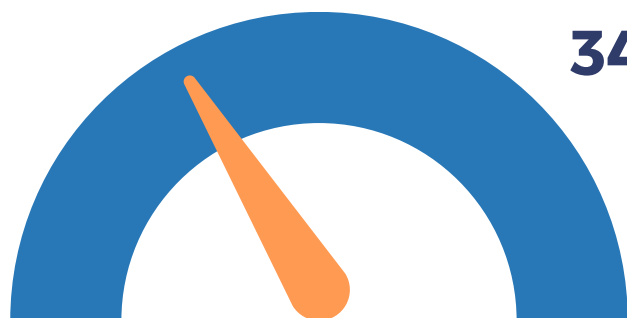


Observamos que o mês de Janeiro registrou um numero maior de manifestaçõesno primeiro trimestre de 2025, ao passo que, em 2024, a maioria das manifestações foram registradas em fevereiro.

Esse aumento pode ser atribuído aos processos seletivos que foram lançados ao final de 2024 e que motivaram a maioria das ouvidorias no primeiro trimestre de 2025, em contraste ao primeiro trimestre de 2024.

Percebemos que nos três meses de 2025 tivemos um aumento nos registros comparado ao mesmo período de 2024.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação



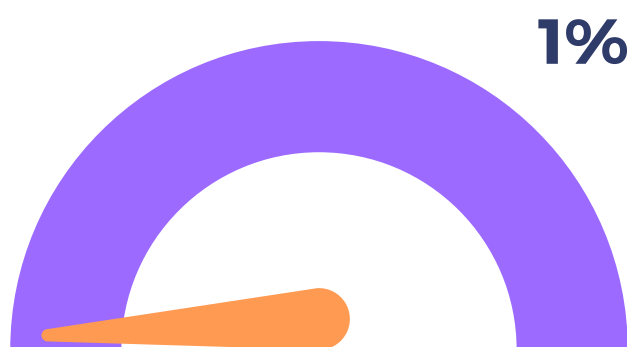
Solicitação



Elogio



Denúncia



Informação



Sugestão

As solicitações sofreram uma queda acentuada, de 2024 para 2025, passando de 5 para 2, o que representa uma redução de cerca de 60%.

Existe um e-mail próprio da Comissão de Processos Seletivos para o qual os candidatos podem fazer solicitações e tirar dúvidas.

Assim, a Ouvidoria pode estar sendo utilizada como um canal de segunda instância, quando a solicitação inicial não é atendida.

ASSUNTOS + DEMANDADOS

15

1º Concurso
público no DF

8

2º Servidor
Público

5

3º Escolas, cursos
credenciados na
FEPECS

4

4º Processo
seletivo e estágio

2

5º Atendimento
Médico

Ao comparar os dados do primeiro trimestre de 2024 com 2025 tivemos mudanças significativas nos assuntos mais demandados.

Em 2024, o assunto “Escikas, cursos credenciados na FEPECS” teve 9 registros, o maior número, seguido por 8 manifestações relacionadas ao assunto “Processo Seletivo e Estágio”.

Já em 2025, o cenário mudou. O assunto “Concurso Público no DF” teve 15 ouvidorias, tornando-se o tipo de assunto mais demandado no trimestre.

INDICADORES

**Satisfação com a
ouvidoria**



**Satisfação com
o sistema**

100%



Resolutividade

50%



Ao analisar os nossos indicadores percebemos que estamos alcançando as metas que foram indicadas em nosso Plano de ação bianual (2024 e 2025). Os indicadores de “Satisfação com o sistema” e “Resolutividade” já foram alcançados e iremos nos dedicar em realizar o pós atendimento para conseguir elevar os demais indicadores, aumentando assim as respostas nas pesquisas de satisfação.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

18

Total de
pedidos

5

Tempo
médio de
resposta

100

% resposta
no prazo

100%

Acolhidos

0

Não
Acolhidos

No primeiro trimestre, a nossa Ouvidoria recebeu 18 pedidos de acesso à informação. Desses, todos foram acolhidos.

Respondemos efetivamente os 18 pedidos e observamos uma diminuição de 5,26% de solicitações de acesso à informação em relação ao mesmo período de 2024.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 1º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria da Fundação de Ensino e Pesquisa de Ciências em Saúde - FEPECS, assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores, metas alcançadas do plano de ação, participações em eventos, capacitações realizadas, assim como os projetos desenvolvidos, dentre outros.

Os principais resultados mostram:

- Metas parcialmente atendidas, como aumento indicador de resolutividade que aumentou de 36% para 50%.
- Medidas implementadas foram parcialmente efetivas.
- Áreas para melhoria: Complementação de informações relativas a processos seletivos no site da FEPECS.

Impacto e Benefícios:

- O impacto foi positivo, pois observou-se que o cidadão foi atendido com rapidez e teve sua situação solucionada.

Recomendações:

- Buscar recursos financeiros para adequar a sala de atendimento da ouvidoria as normas padrões de acessibilidade;
- Melhorar o fluxo de resposta com área técnica a qual coordena os processos seletivos;

Conclusão:

O relatório mostra que é necessário buscar recursos financeiros para alcançar os objetivos dos projetos. Implementar recomendações e melhorar a comunicação com as áreas técnicas garantirá a melhoria nos prazos de resposta ao cidadão.

Fontes: Painel de Ouvidoria do DF SIC - Sistema de Informação ao Cidadão