

# Plano de Ação Ouvidoria

**FUNDAÇÃO DE APOIO À  
PESQUISA DO  
DISTRITO FEDERAL**

**2023**

# Sumário

- 01      Apresentação**
- 02      Diagnóstico**
- 03      Estratégias de Ação**
- 04      Considerações Finais**
- 05      Nossa Equipe**
- 06      Saiba Mais Sobre a FAPDF**

# Apresentação

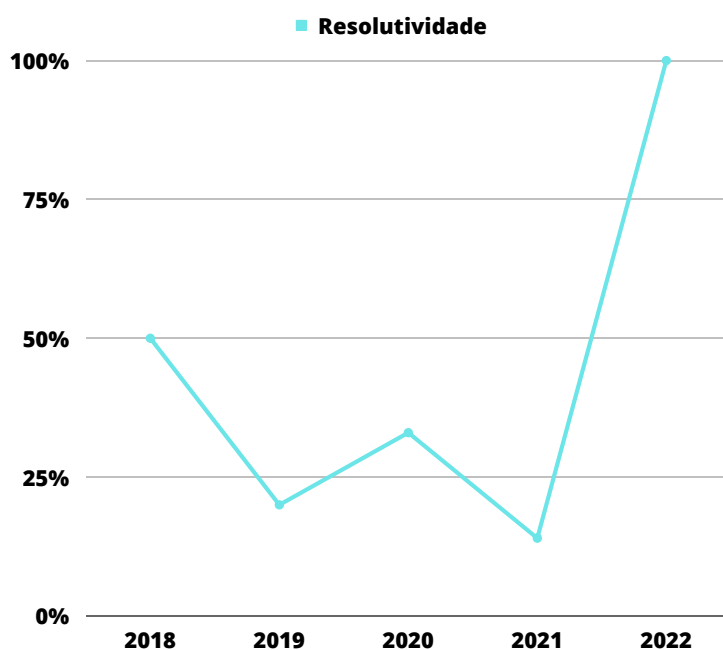
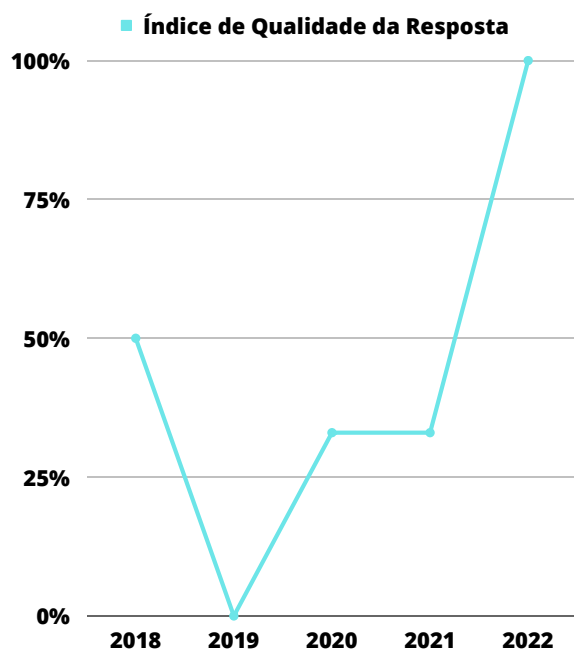
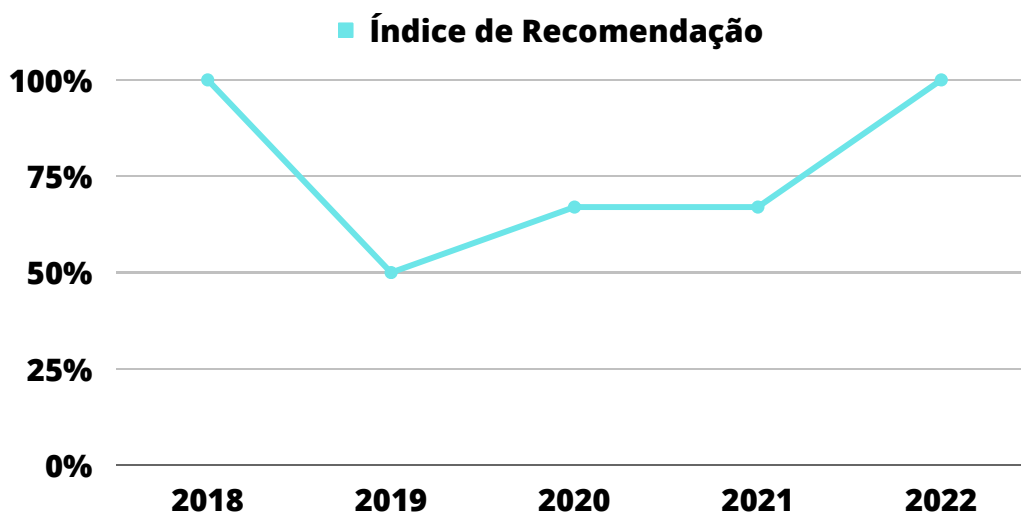
O Plano de Ação de Ouvidoria visa cumprir a determinação prevista no art. 2º, inciso II da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria, tratados na Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas e tem como base as estratégia e metodologia de monitoramento implementadas na Ouvidoria.

Possui periodicidade anual, podendo contar com eventuais edições dentro do exercício financeiro, motivadas pela necessidade de revisão ou novas inserções de estratégias e metodologias.

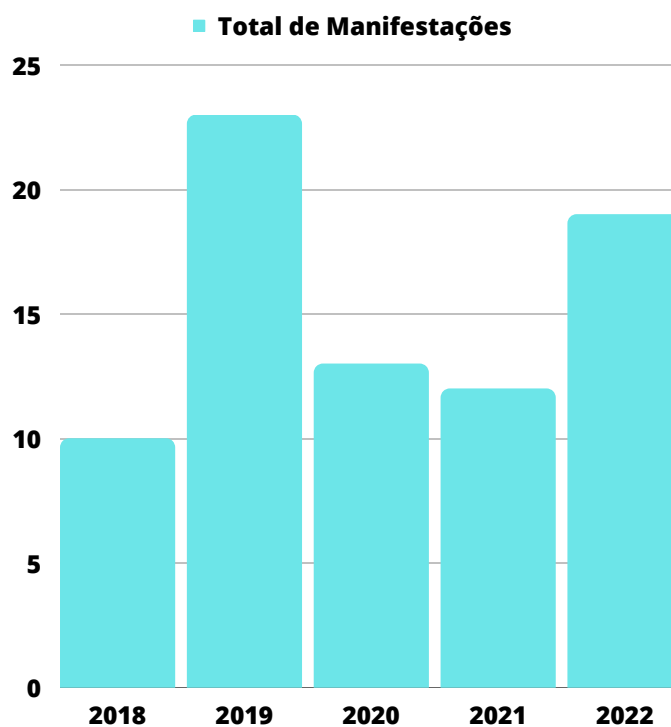
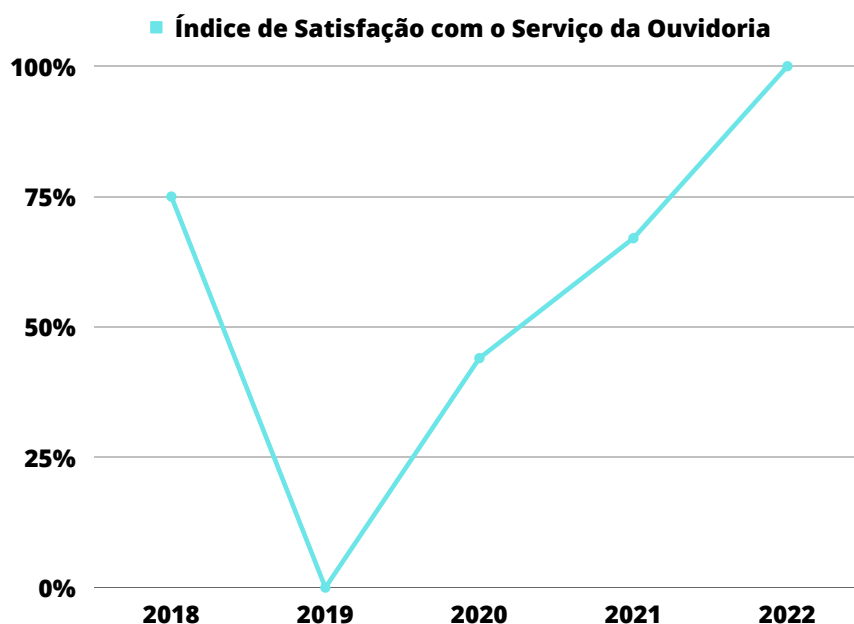
A Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal, possui a missão de assegurar o canal de manifestação e representação dos cidadãos frente à FAPDF, para a resolução ágil das demandas apresentadas, promovendo a cidadania, a melhoria dos serviços prestados e contribuindo para a qualidade da gestão e a consolidação do processo democrático.

Sua visão é consolidar-se como um instrumento eficiente e eficaz no que se refere ao atendimento das manifestações dos usuários, orientada pela transparência, eficiência, ética, confiança, respeito, imparcialidade, credibilidade, qualidade e compromisso com o cidadão.

# Diagnóstico



\*Dados retirados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal



\*Dados retirados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal

A partir dos indicadores apresentados, identificou-se a melhoria nos serviços prestados pela Ouvidoria da FAPDF. Desta forma, devem ser mantidos os níveis de atendimento, buscando dar as respostas utilizando-se da linguagem simples e objetiva, dentro do prazo legal e atendendo as necessidades da população interessada.

# Estratégias de Ação

Para 2023, propõe-se dar ampla divulgação da Ouvidoria no âmbito interno da Fundação além de dar maior visibilidade à Ouvidoria no âmbito externo, no que tange aos pesquisadores e às partes interessadas atendidas por esta.

A fim de se atingir essas metas, será realizado alinhamento com os demais setores da FAPDF, com auxílio da Assessoria de Comunicação, divulgando os objetivos da Ouvidoria e sua importância para o desenvolvimento dos serviços prestados aos cidadãos. Um exemplo, é que, muitas vezes, os servidores da FAPDF são elogiados pelos pesquisadores, pessoalmente ou por telefone.

Sugere-se maior articulação dos setores e divulgação da ouvidoria para o público em geral registrar formalmente essas demandas.

# Considerações Finais

Conclui-se que a Ouvidoria da FAPDF buscará manter resultados de qualidade do atendimento ao cidadão em 2023. Para que isso aconteça, haverá maior articulação entre seus setores e ampliação na divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

## Nossa Equipe

**Diretor-Presidente**

Marco Antônio Costa Júnior

**Vice Diretor-Presidente**

Paulo Nicholas de Freitas Nunes

**Chefe de Gabinete**

Ludimila Gonçalves da Cruz

**Interlocutora de Ouvidoria**

Yasmin de Souza Odaguires Enes

## Saiba mais sobre a FAPDF



<https://www.fap.df.gov.br/>



@fapdfoficial



<https://www.youtube.com/channel/UCFdn>



@fapdf.fundacao



<https://www.participa.df.gov.br/>