

## **RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2020**

Relatório de Atividades da Ouvidoria relativo ao 3º trimestre (julho a setembro) de 2020, em cumprimento à Lei Distrital de Acesso à Informação nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

### **Missão da FAPDF**

A Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal – FAPDF é uma entidade com personalidade jurídica de direito privado, sob a forma de fundação pública. Sua missão é estimular, apoiar e promover o desenvolvimento científico, tecnológico e de inovação do Distrito Federal, visando o bem-estar da população, a defesa do meio ambiente e o progresso em ciência e tecnologia.

### **Diretor Presidente**

Marco Antônio Costa Júnior

### **Diretora Vice-Presidente**

Paulo Nicholas de Freitas Nunes

### **Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação**

Thainá Salviato

### **Ouvidora**

Fabiana Lucena

### **Sistema OUV/DF**

O sistema informatizado de Ouvidoria OUV/DF é o sistema utilizado para registro e acompanhamento das manifestações formuladas pelos cidadãos aos órgãos e entidades da administração pública do Distrito Federal.

## Tipologia das Manifestações

Reclamação: queixa ou crítica sobre um serviço prestado pelo Governo do Distrito Federal;

Sugestão: proposta de ações, projetos e serviços a serem realizados pelo Governo do Distrito Federal;

Elogio: demonstração de satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço ou atendimento;

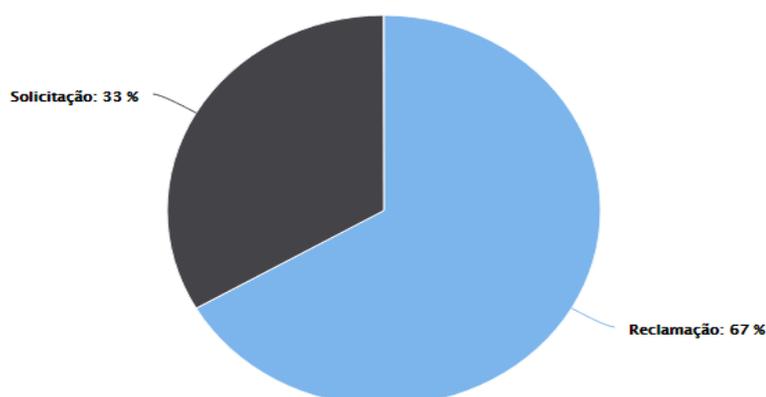
Solicitação: pedido de realização de serviço público prestado por qualquer um dos órgãos do Distrito Federal;

Informação: solicitação de informações gerais como horários de funcionamento dos órgãos, endereços, telefones dentre outros que não sejam temas baseados na Lei de Acesso à Informação;

Denúncia: comunicação feita pelo cidadão que informa ao Governo do Distrito Federal irregularidades administrativas cometidas por órgãos públicos ou condutas de servidores contrárias aos deveres e obrigações funcionais.

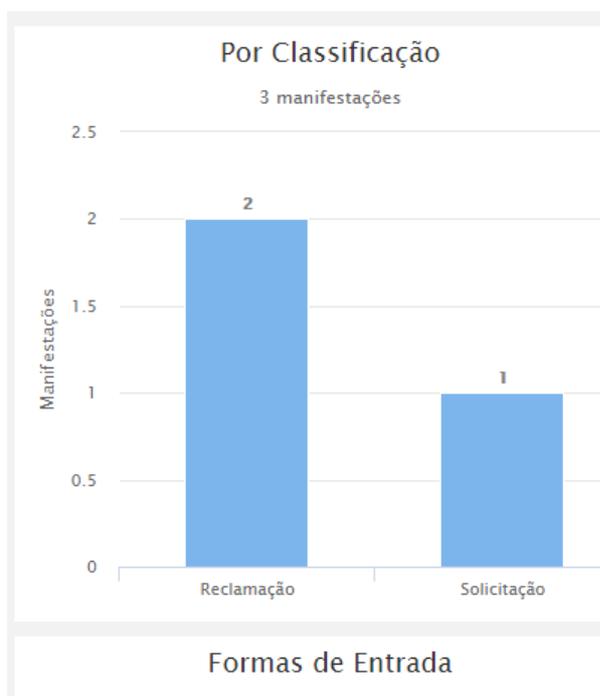
## Classificação das demandas

As demandas recebidas pela Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal, no período de julho a setembro de 2020, (classificadas como *sugestão, informação, solicitação, denúncia e reclamação*), totalizaram, em separado, os seguintes percentuais:

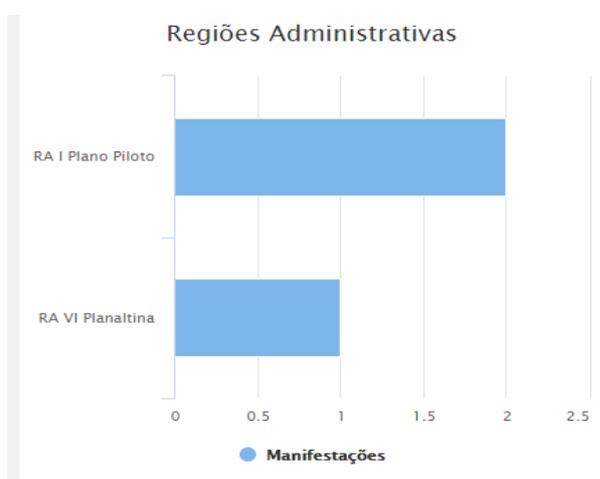


## Número de manifestações recebidas no período

O cenário de pandemia mundial pode alterar tanto para o aumento quanto para a diminuição de demandas de ouvidoria, a depender da temática das atividades desenvolvidas pelas Pastas. A Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal, neste último trimestre de 2020, recebeu três demandas via Sistema OUV/DF.



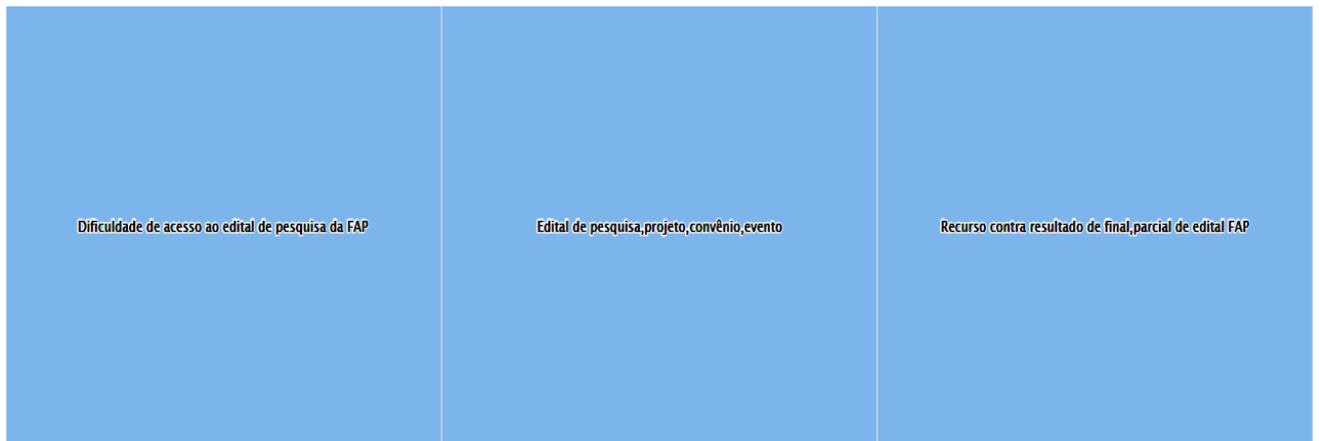
O gráfico, que demonstra o ingresso de manifestações por Região Administrativa, apresentou, para o 3º trimestre, uma entrada por meio da RA do Plano Piloto – RA I e outra oriunda da Região Administrativa de Planaltina – RA VI, conforme apresentado no gráfico:



## Assuntos solicitados no período

### Assuntos mais solicitados

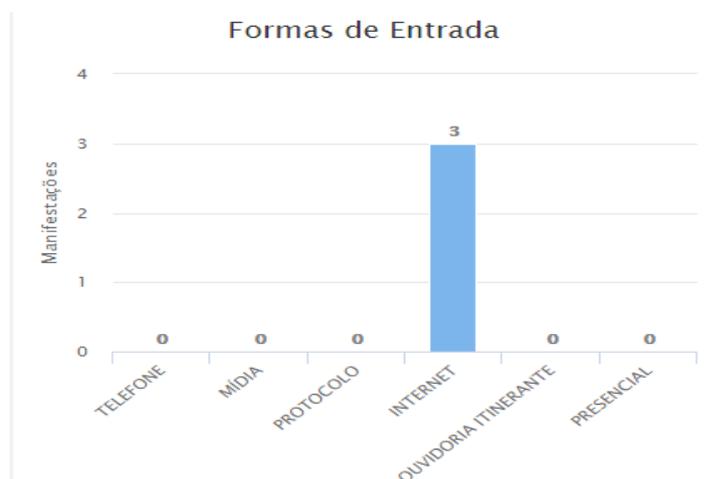
Clique em um assunto para detalhar



## Formas de entrada das manifestações dos cidadãos

Os canais de atendimento disponíveis à população incluem: internet ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)), telefone 162 e atendimento presencial nas Ouvidorias de todos os órgãos do GDF.

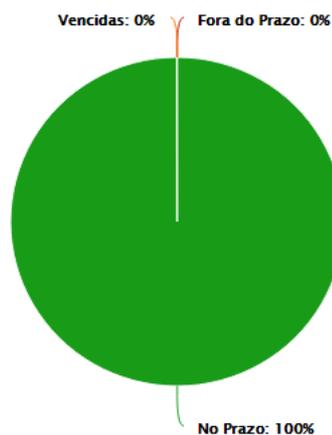
O canal de atendimento utilizado pelo cidadão para registro de suas demandas dirigidas à FAPDF, no período de julho a setembro de 2020, incluiu ingresso via internet, pelo Sistema OUV/DF. Não havendo entrada de demanda via Central 162.



## Prazo de atendimento

Os prazos estabelecidos para apuração e encaminhamento de resposta ao cidadão estão dispostos nos art. 24 a 26 do Decreto nº 36.462/2015, que regulamenta a Lei nº 4896/2012. Em cumprimento à legislação que disciplina prazos de atualização das manifestações dentro do Sistema OUV/DF, a Ouvidoria da FAPDF atentou-se para não oportunizar o vencimento de nenhuma demanda, o que garantiu o desbloqueio da caixa de demandas. No 3º trimestre, o tempo médio de atendimento da demanda via OUV/DF permaneceu dentro dos prazos determinados pela legislação vigente. Em outras palavras, nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo máximo estabelecido.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## Resolutividade

A Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal garantiu nos meses de julho a setembro de 2020 uma resolutividade de 100%, ou seja, todas as demandas encaminhadas à unidade OUV/FAPDF foram resolvidas.

