

# Relatório Trimestral Ouvidoria

ABRIL A JUNHO

# 2023

# SUMÁRIO

01

INTRODUÇÃO

02

NOSSOS REGISTROS

03

NOSSOS ATENDIMENTOS

04

ASSUNTOS MAIS  
DEMANDADOS

05

CONCLUSÃO

06

NOSSA EQUIPE/SAIBA  
MAIS SOBRE A FAPDF

# INTRODUÇÃO

Apresentamos o relatório trimestral das atividades da Ouvidoria FAPDF, referente ao 2º trimestre de 2023, em atendimento à Lei Distrital de Acesso à Informação nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, e à Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

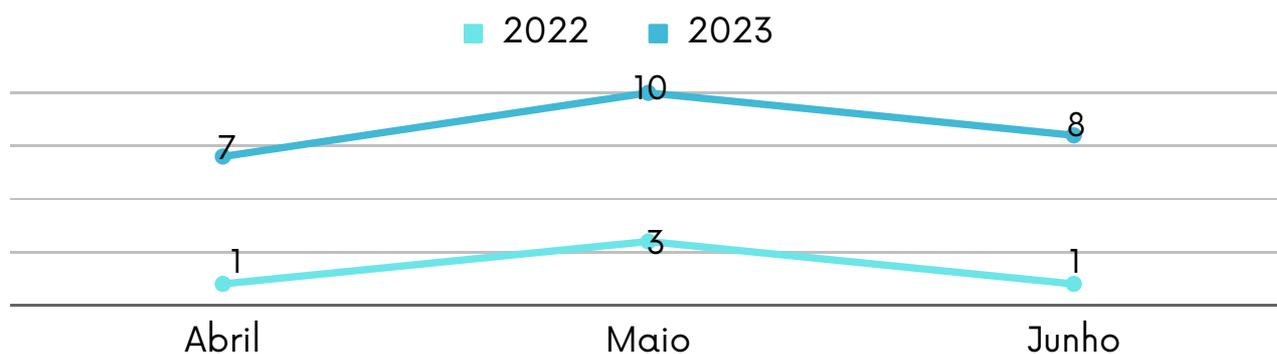
# NOSSOS REGISTROS



25  
manifestações  
recebidas no  
2º trimestre de  
2023

96% das  
demandas  
foram recebidas  
pela internet e  
4% pelo  
telefone

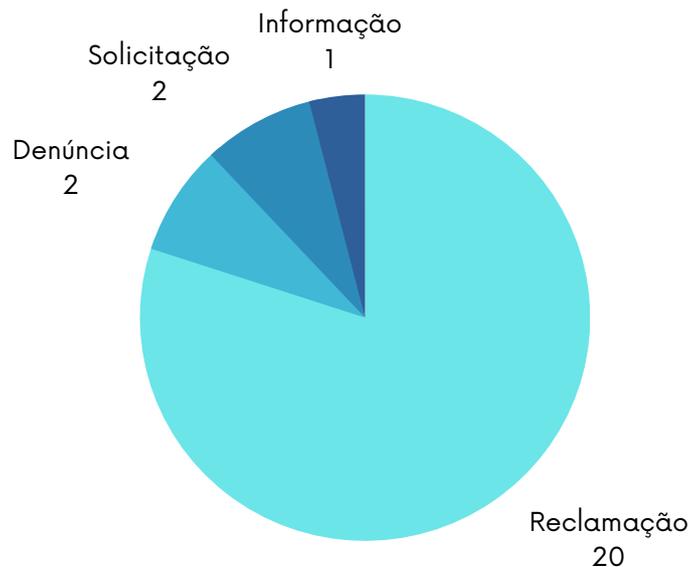
Quadro comparativo entre demandas recebidas no mesmo período em 2022 e 2023



\*dados retirados do Painel Ouvidoria do Distrito Federal e do Participa DF

# NOSSOS ATENDIMENTOS

## TIPOLOGIA



## INDICADORES

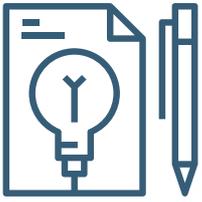
	Recomendação	Satisfação com o serviço de ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
1º trimestre 2023	100%	100%	100%	50%
2º trimestre 2023	50%	33%	0%	20%

## PRAZOS

O prazo médio de resposta no período foi de 10,8 dias

\*dados retirados do Painel Ouvidoria do Distrito Federal e do Participa DF

# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

	<b>Editais de Pesquisa, projeto, convênio e evento (28%)</b>
	<b>Dificuldade de Acesso ao Edital de Pesquisa da FAP (16%)</b>
	<b>Recurso contra resultado de final, parcial de edital da FAP (12%)</b>

# CONCLUSÃO

Conclui-se que houve relevante aumento nas demandas de ouvidoria em relação ao mesmo período em 2022.

Entende-se como explicação para tal fato o lançamento de Editais de pesquisa e, principalmente, a mudança de Sistema utilizado pela FAPDF.

A Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal segue com o comprometimento de prestar serviços de excelência, visando sempre estimular, apoiar e promover o desenvolvimento científico e de inovação do Distrito Federal.

## 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 Odaguri 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/>