

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA DO DISTRITO FEDERAL

Relatório Trimestral:  
Julho a setembro de 2021

Brasília, outubro de 2021

## **1. INTRODUÇÃO**

Apresentamos o relatório trimestral das atividades da Ouvidoria FAPDF, referente ao 3º (terceiro) trimestre de 2021, 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.

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa solicitada à FAPDF, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades administrativas desta Fundação. Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

## **2. 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.

## **3. 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. Sua finalidade é garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

#### 4. 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.

#### 5. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas pela Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal, no período de julho a setembro de 2021, foram encaminhadas internamente às áreas técnicas da Fundação, em conformidade às suas áreas temáticas e, finalmente, tratadas pela OUV/FAPDF para resposta ao cidadão. A maneira como as demandas são classificadas incluem os tipos: *sugestão, informação, solicitação, denúncia e reclamação*. Durante o 3º trimestre/2021, totalizaram em separado, os seguintes percentuais:



## 6. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO

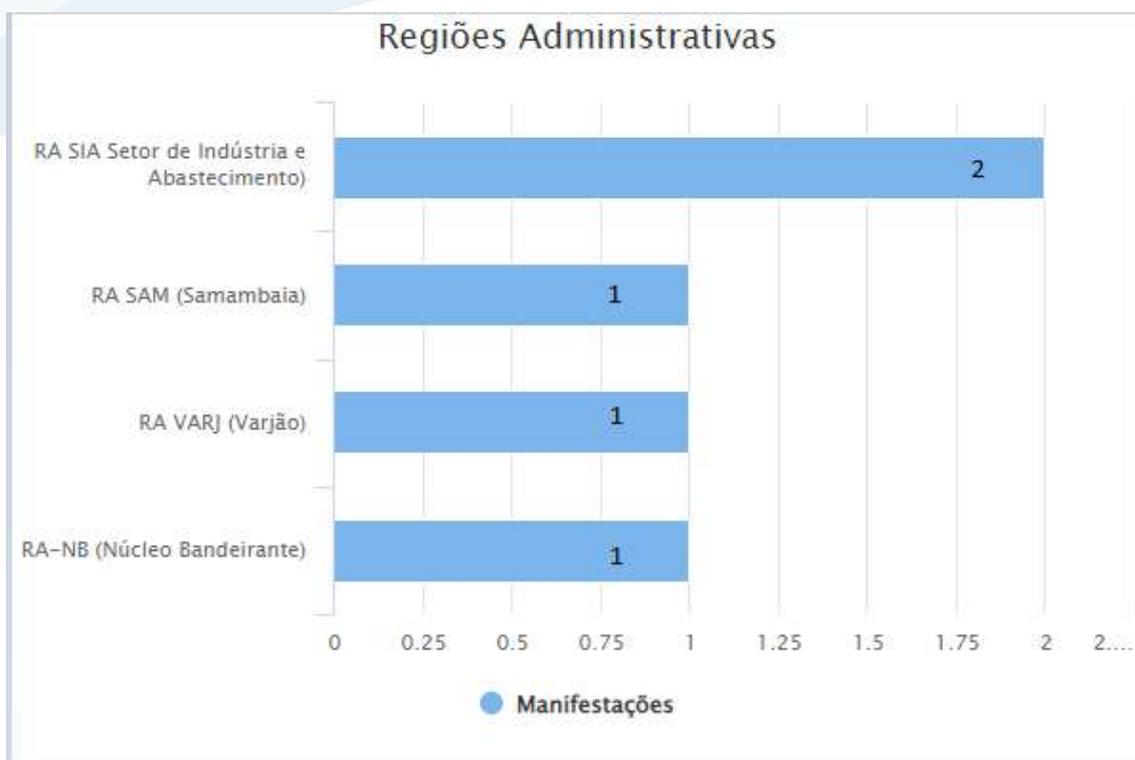
Em números absolutos, a Fundação recebeu, durante o 3º trimestre de 2021, 05 (cinco) manifestações, sendo 03 (três) reclamações e 02 (duas) solicitações, encaminhadas via Sistema de Ouvidoria do DF.

## 7. STATUS DA RESPOSTA

O resultado da avaliação dos manifestantes no momento da pesquisa de satisfação gera um status de resposta. No 3º trimestre de 2021, os demandantes não responderam à Pesquisa de Satisfação.

## 8. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA DO DISTRITO FEDERAL

O gráfico, demonstra a entrada de manifestações por Região Administrativa, sendo que as 5 (cinco) demanda apresentadas tiveram origem nas seguintes RA's:



## 9. ASSUNTOS SOLICITADOS NO PERÍODO

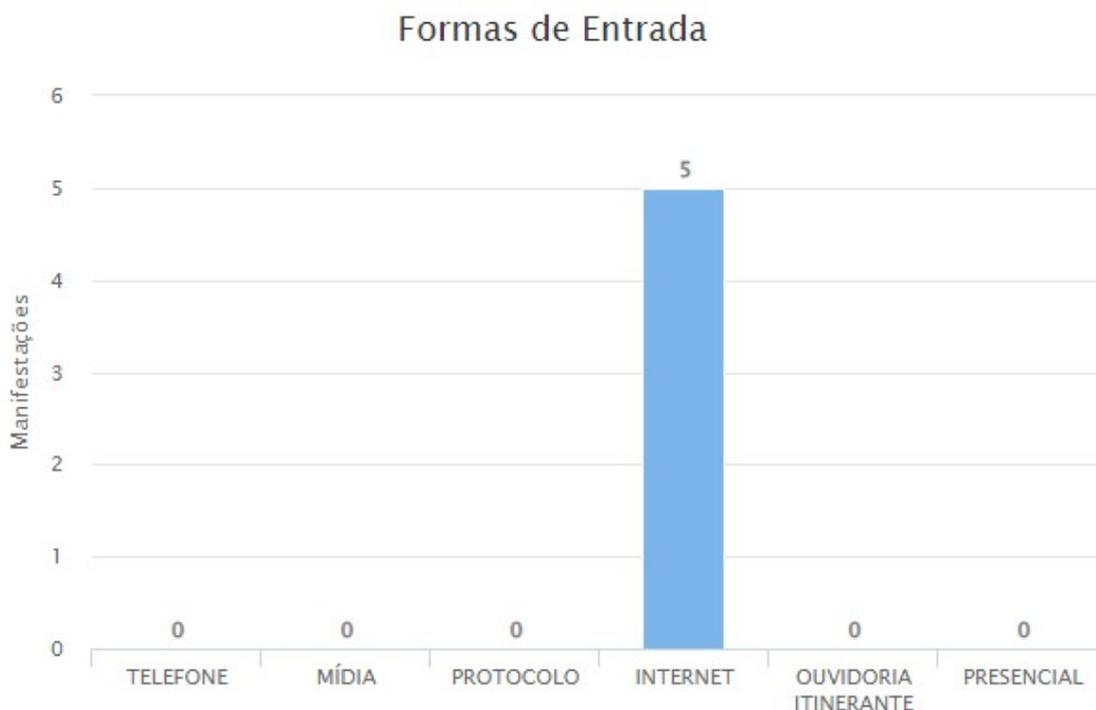
O assunto demandado pelos canais de atendimento, durante os meses de julho a setembro de 2021, se refere a: 02 (duas) sobre verba para pesquisa, projeto, convênio, evento, 01 (uma) atinente a dificuldade de acesso ao edital de pesquisa da FAPDF, 01 (uma) relativo à repasse de verbas de pesquisa, projeto, convênio, evento e 01 (uma) manifestação relacionadas a edital de pesquisa, projeto, convênio, evento.

Assuntos mais solicitados  
Clique em um assunto para detalhar

Verba para pesquisa, projeto, convênio, evento	Dificuldade de acesso ao edital de pesquisa da FAP	Repasse de verba de pesquisa, projeto, convênio, evento	Edital de pesquisa, projeto, convênio, evento
--	--	---	---

## 10. FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS

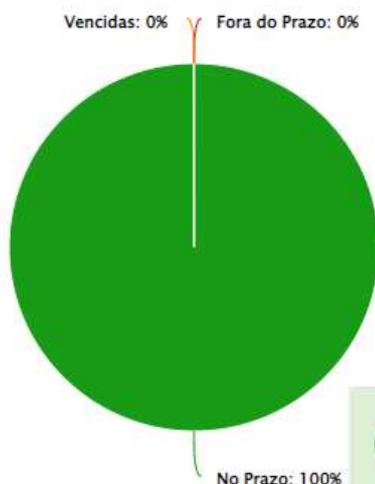
Os canais de atendimento disponíveis à população incluem: internet ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)), Central 162 (telefone) e atendimento presencial nas Ouvidorias de todos os órgãos do GDF. Na FAPDF, a entrada de demanda durante o 3º trimestre de 2021, ocorreu via internet, por meio da plataforma OUV/DF:



## 11. 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 responder todas às demandas dentro do prazo, o que garante a caixa de entrada de manifestações da Fundação desbloqueada. No período em análise, o tempo médio de resposta foi de 7 (sete) dias.

## Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



7

Prazo médio de resposta (em dias)

## 12. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

No período de julho a setembro de 2021, houveram 6 (seis) pedido de informação pela Lei de Acesso a Informação, que foi devidamente atendido dentro do prazo.

Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
00519000008202179	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	04/08/2021	24/08/2021	Respondido
00519000009202113	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	23/08/2021	13/09/2021	Respondido
00519000010202148	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	07/09/2021	28/09/2021	Respondido
00519000011202192	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	13/09/2021	04/10/2021	Respondido
00519000012202137	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	13/09/2021	04/10/2021	Respondido
00519000013202181	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	28/09/2021	18/10/2021	Respondido

### 13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela Instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

A preocupação da Ouvidoria tem sido a de imprimir maior transparência às ações praticadas pela FAPDF, orientando os interessados sobre as providências adotadas na solução dos problemas, atuando em conjunto com diversos setores da Pasta, auxiliando no encaminhamento e apuração das manifestações. Nesse sentido, a Ouvidoria busca cumprir seu papel regimental, dentro de todas as premissas legais às quais encontra-se situada, almejando implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao gestor público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, fortalecendo, do ponto de vista do cidadão, o controle e a participação social.

**Sônia Maria Alves de Medeiros**  
Interlocutora de Ouvidoria  
Portaria nº 40 de 23/04/2021

# Saiba mais sobre a FAPDF



Site:

<https://www.fap.df.gov.br/editais-fapdf-2022/>



Instagram: @fapdfoficial

<https://www.instagram.com/fapdfoficial/>



Youtube: FAPDF

[https://www.youtube.com/channel/UCFdnfLTUHxmiJFub5\\_w8IAg](https://www.youtube.com/channel/UCFdnfLTUHxmiJFub5_w8IAg)



Facebook: @fapdf.fundacao

<https://www.facebook.com/fapdf.fundacao>



**Ouv-FAPDF**

Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

<https://www.ouv.df.gov.br/#/>



Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC

<https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/site/Default.aspx>

