

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

**Relatório Trimestral:
Outubro a dezembro de 2021**

Brasília, janeiro de 2022

1. INTRODUÇÃO

Apresentamos o relatório trimestral das atividades da Ouvidoria FAPDF, referente ao 4º (quarto) 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;

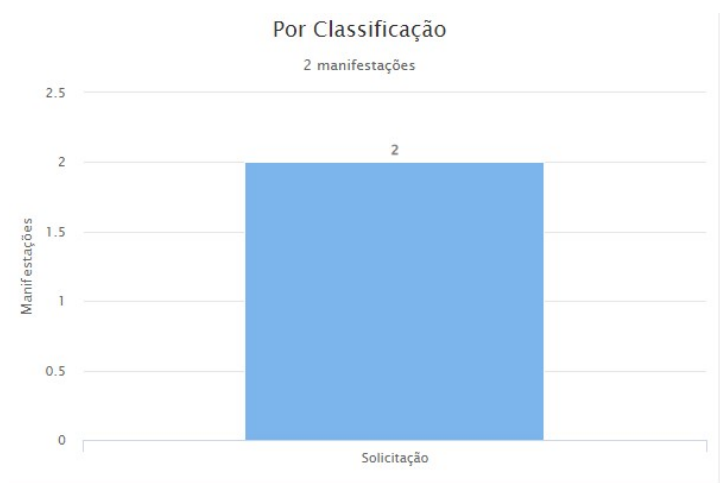
Solicitação: pedido de realização de serviço público prestado por qualquer um dos órgãos do Distrito Federal;

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 outubro a dezembro 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 4º trimestre/2021, totalizaram em separado, os seguintes percentuais:



6. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO

Em números absolutos, a Fundação recebeu, durante o 4º trimestre de 2021, 02 (duas) manifestações, ambas classificadas em solicitação, encaminhadas via Sistema de Ouvidoria do DF.

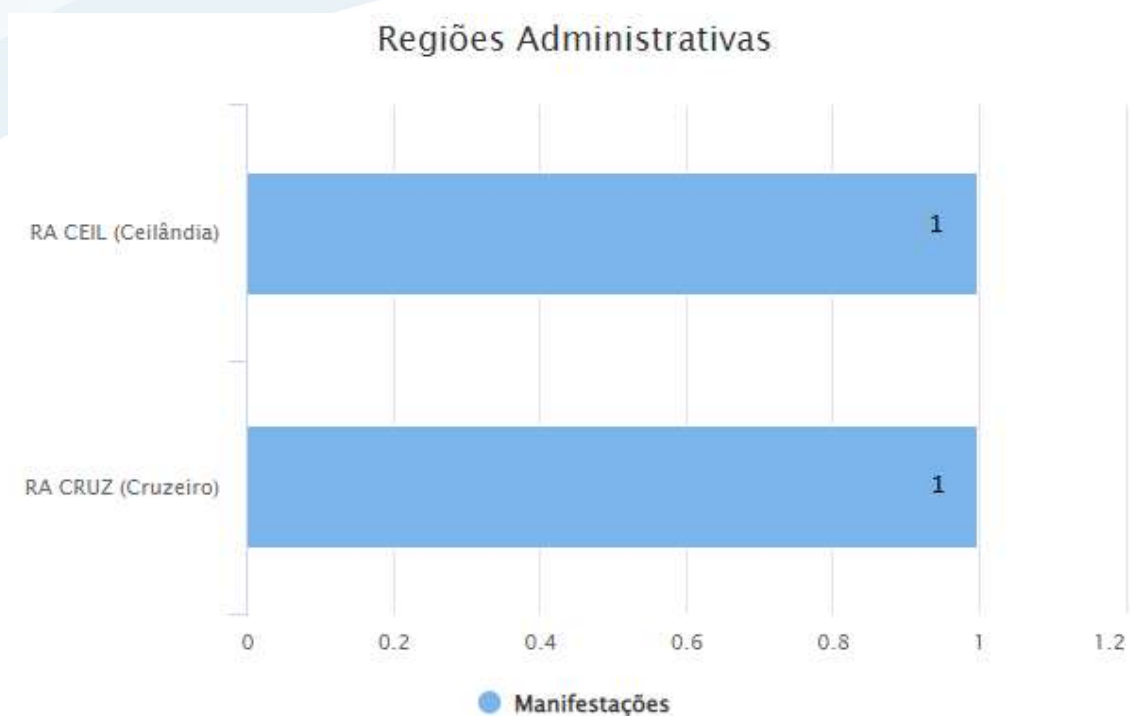
7. STATUS DA RESPOSTA

O resultado das avaliações dos manifestantes no momento da pesquisa de satisfação gera um status de resposta. No 4º trimestre de 2021, os demandantes responderam à Pesquisa de Satisfação, e foram alcançados os seguintes índices no período:



8. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA DO DISTRITO FEDERAL

O gráfico, demonstra a entrada de manifestações por Região Administrativa, sendo que as 2 (duas) solicitações apresentadas tiveram origem nas seguintes RA's:



9. ASSUNTOS SOLICITADOS NO PERÍODO

Nos meses de outubro a dezembro de 2021, foram recebidas 02 (duas) manifestações, e o assunto demandado pelos canais de atendimento, durante este período se refere a verba para pesquisa, projeto, convênio, evento.

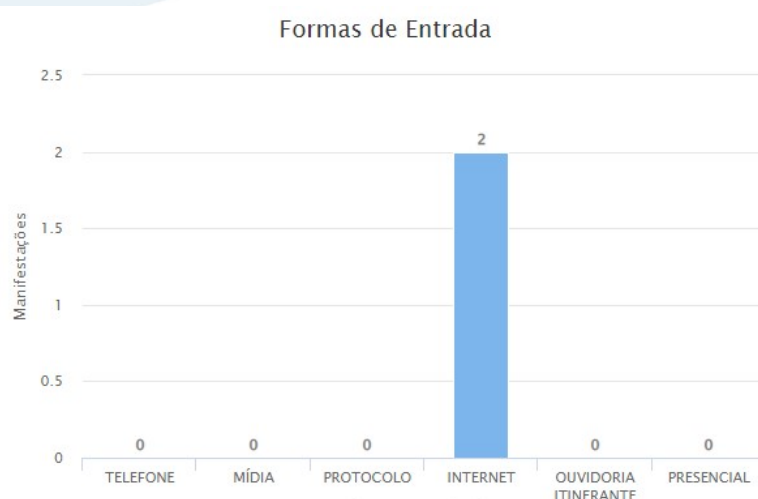
Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Verba para 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), Central 162 (telefone) e atendimento presencial nas Ouvidorias de todos os órgãos do GDF. Na FAPDF, a entrada de demanda durante o 4º 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 6 (seis) dias.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



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 outubro a dezembro de 2021, houveram 2 (dois) pedidos de informação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC, que foram atendidos dentro do prazo e devidamente amparados na Lei de Acesso a Informação.

Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
00519000014202126	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	22/10/2021	16/11/2021	Respondido
00519000015202171	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	01/12/2021	21/12/2021	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/UCFd_nfLTUHxmljFub5_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>

