

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2019

Relatório de Atividades da Ouvidoria, relativo ao Exercício/2019, em cumprimento 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.

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

Alessandro França Dantas

Diretora Vice-presidente

Elisabete Ribeiro Alcântara Lopes

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. 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.

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;

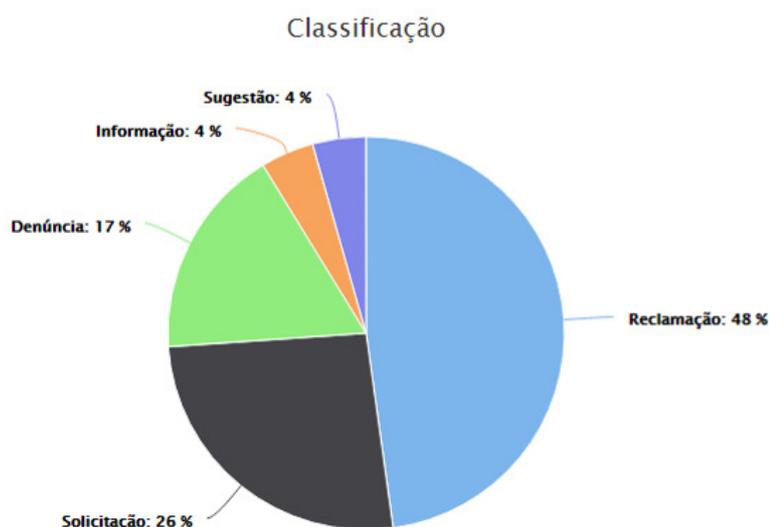
Informação: solicitação de informações gerais como horários de funcionamento dos órgãos, endereços, telefones dentre outros que não sejam temas baseados na Lei de Acesso à Informação;

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

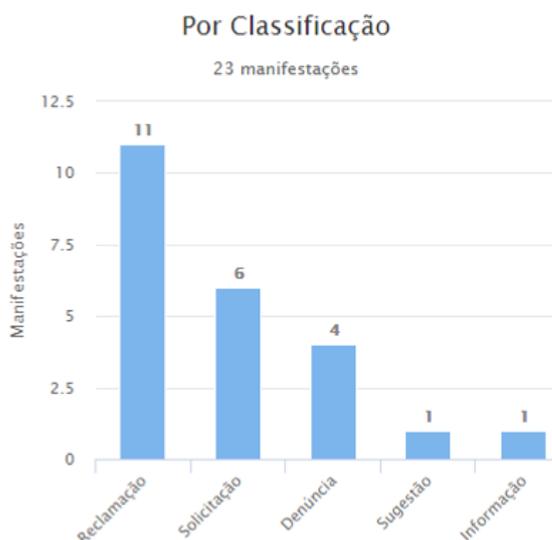
As demandas recebidas pela Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal, no período de JAN/DEZ de 2019, foram encaminhadas internamente às áreas técnicas da Fundação, na conformidade de suas áreas temáticas e, finalmente, tratadas pela OUV/FAPDF para resposta ao cidadão. A

maneira como as demandas são classificadas incluem os tipos: *sugestão, informação, solicitação, denúncia e reclamação*), e, durante o Exercício/2019, totalizaram em separado, os seguintes percentuais:



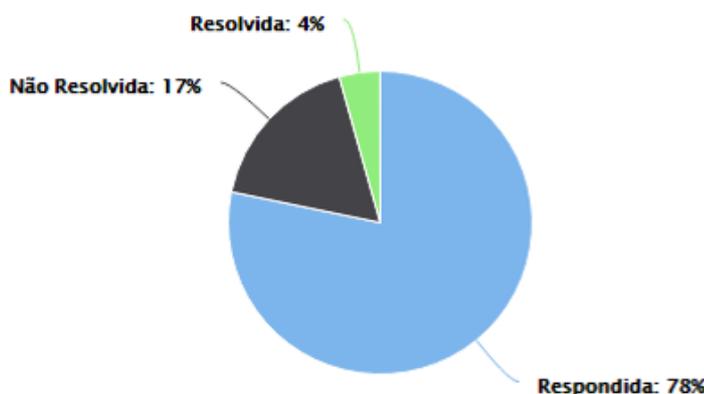
Número de manifestações recebidas no período

Em números absolutos, a Fundação recebeu 23 (vinte e três) manifestações, via Sistema de Ouvidoria do DF, durante o ano de 2019: 11 (onze) reclamações, 6 (seis) solicitações, 4 (quatro) denúncias, 1 (uma) sugestão e 1 (uma) informação.



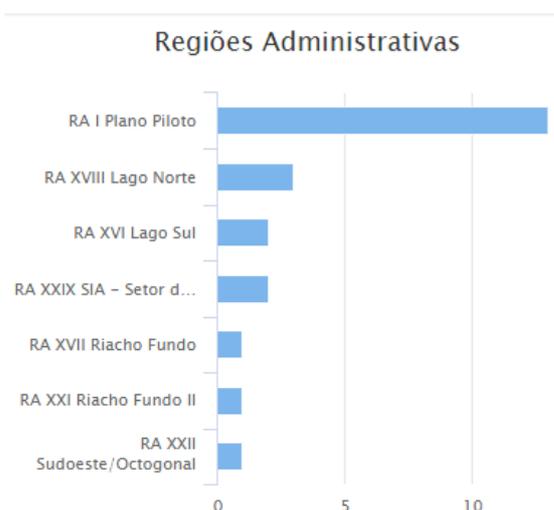
Status da Resposta

O resultado da avaliação dos manifestantes no momento da pesquisa de satisfação gera um status de resposta que se apresentou, no período, da seguinte maneira: embora esta Fundação de Apoio à Pesquisa tenha respondido a todas às demandas, apenas 21% dos cidadãos avaliaram as respostas definitivas, o que permite categorizá-las em *resolvidas* ou *não resolvidas*. Todo o restante de demanda, que teve seus encaminhamentos respondidos pela Fundação, não apresentaram *feedback* do cidadão, por meio da pesquisa de satisfação do Sistema OUV/DF.



Demandas por Região Administrativa do Distrito Federal

O gráfico, que demonstra a entrada de manifestações por Região Administrativa, traz em destaque a RA do Plano Piloto – RA I, apresentando 11 (onze) manifestações no período:



Assuntos solicitados no período

Entre os assuntos demandados pelos canais de atendimento, durante os meses de Janeiro a Dezembro de 2019, destacamos os 3 (três) mais solicitados: *a) Apoio financeiro à pesquisa; b) Edital de Pesquisa, Projeto, Convênio, Evento; c) Servidor Público.*

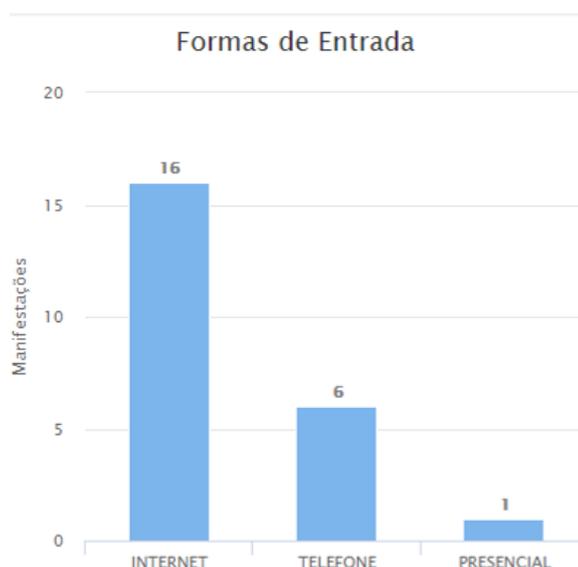
Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Servidor Público	Edital de pesquisa, projeto, convênio, evento		Apoio financeiro à pesquisa científica, tecnológica ou de inovação		Verba para pesquisa, projeto, convênio, evento
	Dificuldade de acesso ao edital de pesquisa da FAP	Repasso de verba de pesquisa, projeto, convênio, evento	Recurso contra resultado de final, parcial de edital FAP	Funcionamento de órgão público	Site governamental

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, as entradas de demandas em 2019, ocorreram via OUV/DF, Central 162 e presencialmente, nos seguintes quantitativos:



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 permanente desbloqueio das nossas caixas. E, embora tenha ocorrido atendimento, com status *fora do prazo*, importa salientar que todas as demandas foram respondidas.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

