

# 1º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA FAPDF

2022



Brasília, abril de 2022

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Vice-Governador do Distrito Federal**

Marcus Vinícius Britto de Albuquerque Dias

**Controlador-Geral**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**Ouvidora-Geral**

Cecília Souza Fonseca

**Diretor Presidente**

Marco Antônio Costa Júnior

**Diretor Vice-presidente**

Paulo Nicholas de Freitas Nunes

**Interlocutora de Ouvidoria**

Sônia Medeiros

## **1. INTRODUÇÃO**

Apresentamos o relatório trimestral das atividades da Ouvidoria FAPDF, referente ao 1º (primeiro) trimestre de 2022, 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.

## **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.

## **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;

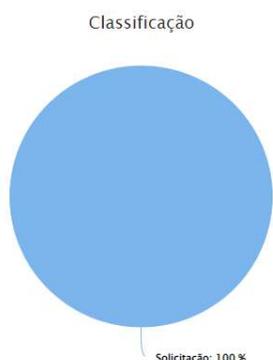
Solicitação: pedido de realização de serviço público prestado por qualquer um dos órgãos do Distrito Federal;

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 janeiro a março de 2022, 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*), e, durante o 1º trimestre/2022, totalizaram em separado, os seguintes percentuais:



## 6. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO

Em números absolutos, a Fundação recebeu, durante o 1º trimestre de 2022, 01 (uma) solicitação via Sistema de Ouvidoria do DF classificada como solicitação.

## 7. STATUS DA RESPOSTA

O resultado da avaliação dos manifestantes no momento da pesquisa de satisfação gera um status de resposta. No 1º trimestre de 2022, apenas o Índice de Resolutividade foi avaliado. A avaliação do cidadão relativa à resolutividade da demanda alcançou o seguinte índice:

Índice de Resolutividade



## 8. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA DO DISTRITO FEDERAL

O gráfico, que demonstra a entrada de manifestações por Região Administrativa, sendo que a demanda apresentada teve origem na RA do Lago Norte:



## 9. ASSUNTOS SOLICITADOS NO PERÍODO

O assunto demandado pelos canais de atendimento, durante os meses de janeiro a março de 2022, se refere a Edital de pesquisa, projeto, convênio, evento.

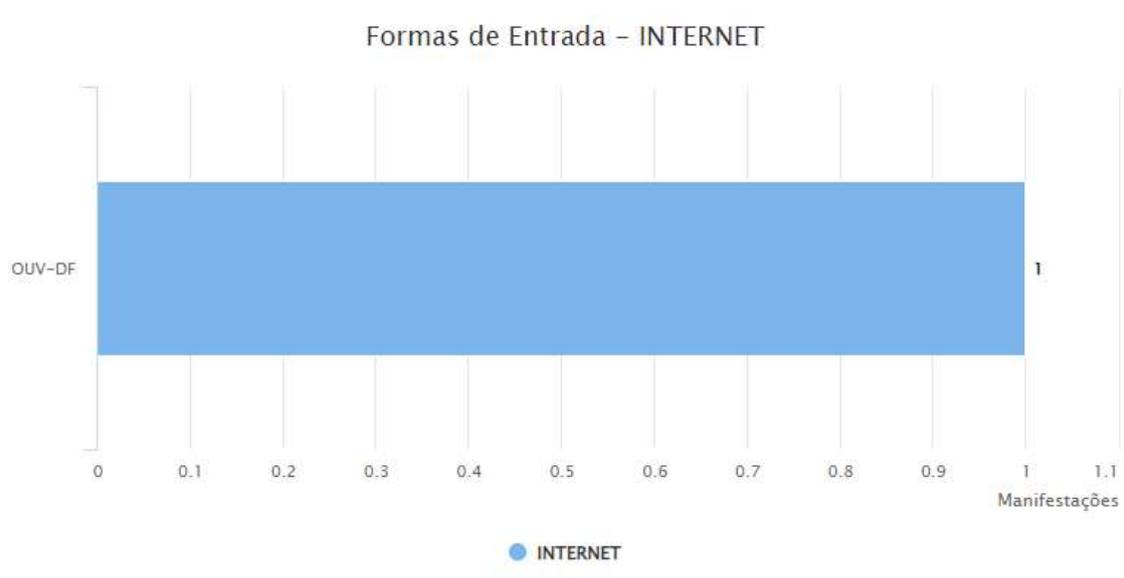
### Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar

Edital de pesquisa, projeto, convênio, evento

## 10.FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS

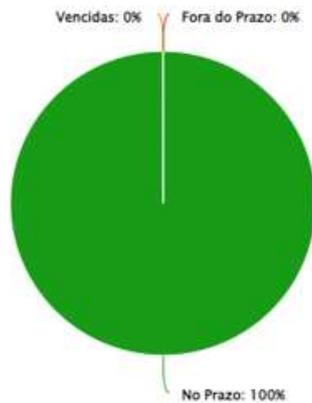
Os canais de atendimento disponíveis à população incluem: internet ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)), Central 162 (telefone) e atendimento presencial nas Ouvidorias de todos os órgãos do GDF. Na FAPDF, a entrada de demanda durante o 1º trimestre de 2022, ocorreu via internet, por meio da 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.

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



11

Prazo médio de resposta (em dias)

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



No período de janeiro a março de 2022, houve 2 (dois) pedidos de informação pela Lei de Acesso a Informação.

## 13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal tem sido um importante canal de comunicação à disposição dos cidadãos, prestando relevante serviço como unidade auxiliar no encaminhamento e solução dos problemas afetos ao Órgão, bem como nas sugestões de medidas tendentes a aperfeiçoar os serviços da FAPDF.

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.

# Saiba mais sobre a FAPDF



Site:

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



Instagram: @fapdfoficial

[\(https://www.instagram.com/fapdfoficial/\)](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