

Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Relatório Anual
Janeiro a dezembro de 2021

Brasília, janeiro de 2022

1 INTRODUÇÃO

A Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal, apresenta o relatório anual das atividades da Ouvidoria FAPDF, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro 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.

As manifestações são registradas em dois sistemas, Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), onde são formalizados os pedidos de acesso à informação e o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF), plataforma utilizada para registrar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

No exercício de 2021, foram recebidas 12 (doze) manifestações via Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal e 11(onze) no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, sendo que o tipo de manifestação mais demandado foi acesso à informação via e-SIC, representando 48% do total de demandas, seguida de reclamação com 30% e solicitação com 22%. O meio de contato mais procurado, permanece sendo a internet, com 96% dos registros.

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 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;

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;

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 nº 4.990/12;

4 SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL - OUVDF

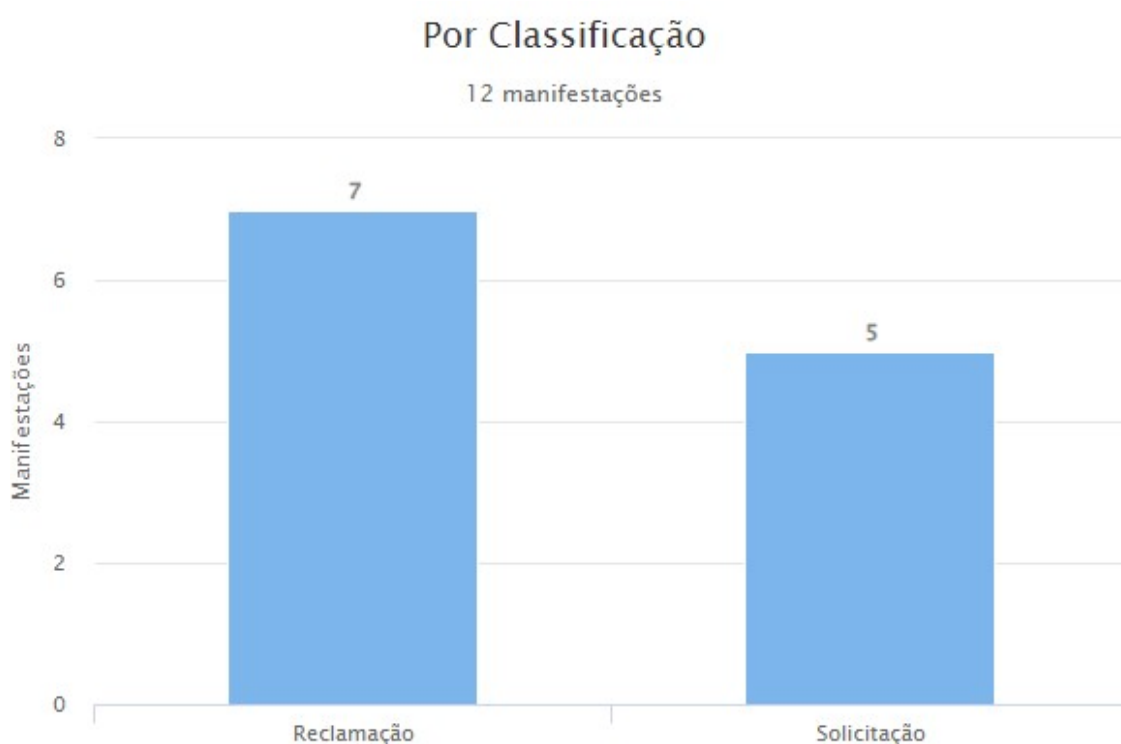
O Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV/DF) é o sistema utilizado para registro e acompanhamento das manifestações formuladas pelos cidadãos aos órgãos e entidades da administração pública do Distrito Federal. Sua finalidade é garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura 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.

4.1 Classificação das Demandas

As demandas recebidas pela Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal, no ano 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 período em análise, totalizaram em separado, os seguintes percentuais:

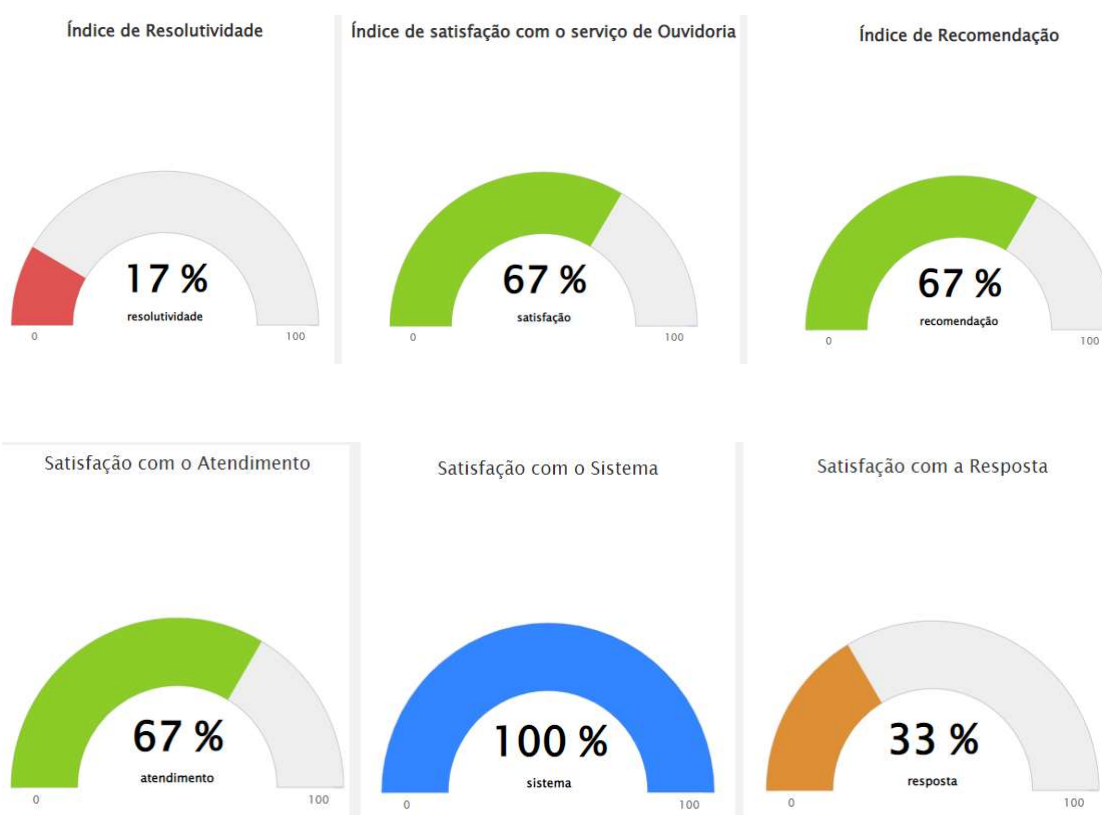


4.2 Número de manifestações recebidas no período

Durante o exercício de 2021, foram recebidos na Fundação de Apoio à Pesquisa, 12 (doze) manifestações via Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF), sendo 7 (sete) classificadas como reclamação e 5 (cinco) solicitação.

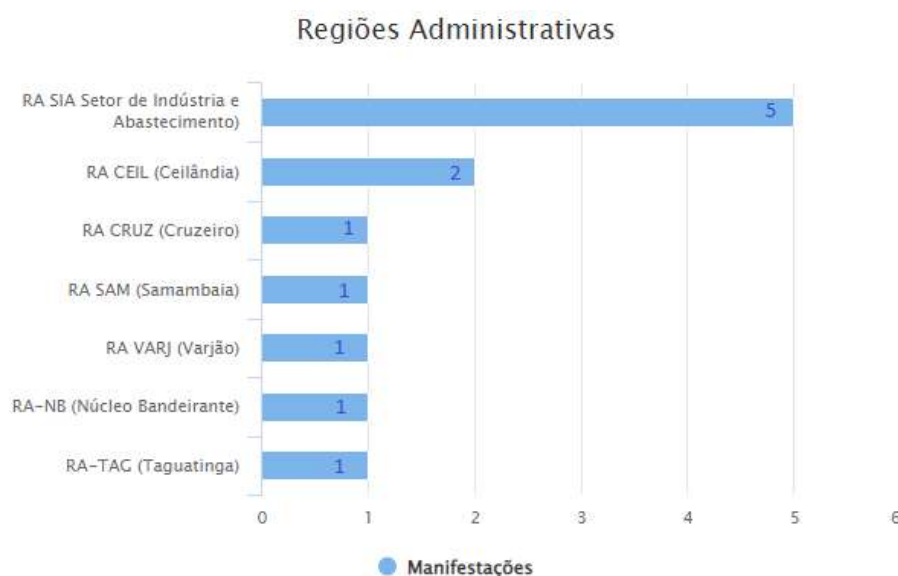
4.3 Status da Resposta

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



4.4 Demandas por Região Administrativa do Distrito Federal

O gráfico, demonstra a entrada de manifestações por Região Administrativa, sendo que as 12 (doze) manifestações apresentadas tiveram origem nas seguintes RA's:



4.5 Assuntos solicitados no período

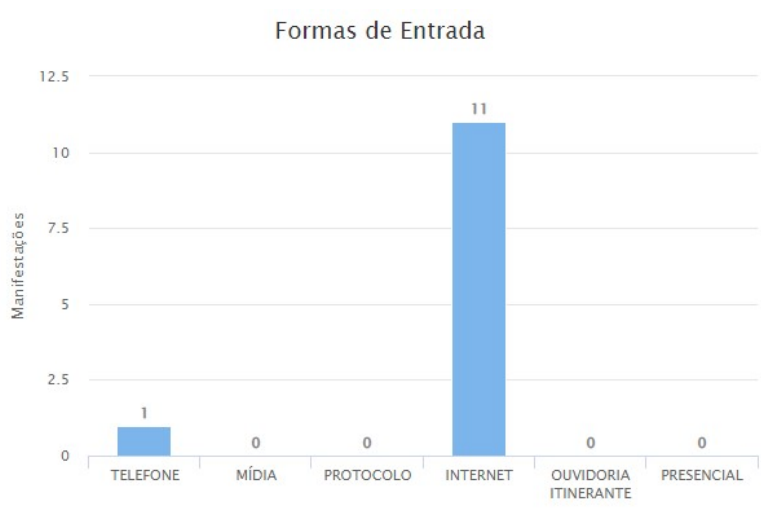
Nos meses de janeiro a dezembro de 2021, foram recebidas 12 (doze) manifestações, e os assuntos demandados pelos canais de atendimento, durante este período, 04 (quatro) estão relacionados com Verbas para pesquisa, projeto, convênio, eventos, 03 (três) se refere a apoio financeiro à pesquisa científica, tecnológica ou de inovação, 01 (uma) com assunto sobre recurso contra resultado final, parcial de edital FAP, 01 (uma) a respeito de repasse de verba de pesquisa, projeto, convênio, evento, 01 (uma) envolvendo o assunto sobre edital de pesquisa, projeto, convênio, evento e 1 (uma) solicitando agilidade de processos.

Assuntos mais solicitados



4.6 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 ano de 2021, ocorreu em sua maioria via internet, por meio da plataforma OUV/DF:



4.7 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, o que garante a caixa de entrada de manifestações da Fundação desbloqueada. No período em análise, o tempo médio de resposta foi de 9 (nove) dias.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



5 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

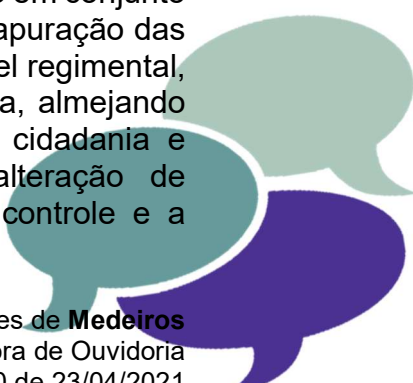
No período de janeiro a dezembro de 2021, houveram 11 (onze) pedidos de informação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC, que foram atendidos dentro do prazo e devidamente amparados na Lei de Acesso a Informação.

Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação
00519000001202157	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	13/04/2021	03/05/2021	Respondido
00519000002202100	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	06/06/2021	28/06/2021	Respondido
00519000003202146	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP	11/06/2021	05/07/2021	Respondido
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
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

6 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

Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal

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_nfLTUHxmiJFub5_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>

