

4º Relatório Trimestral de Ouvidoria

FUNDAÇÃO DE APOIO À
PESQUISA DO
DISTRITO FEDERAL

2022

 <https://www.participa.df.gov.br/>

 Central 162

 Presencial

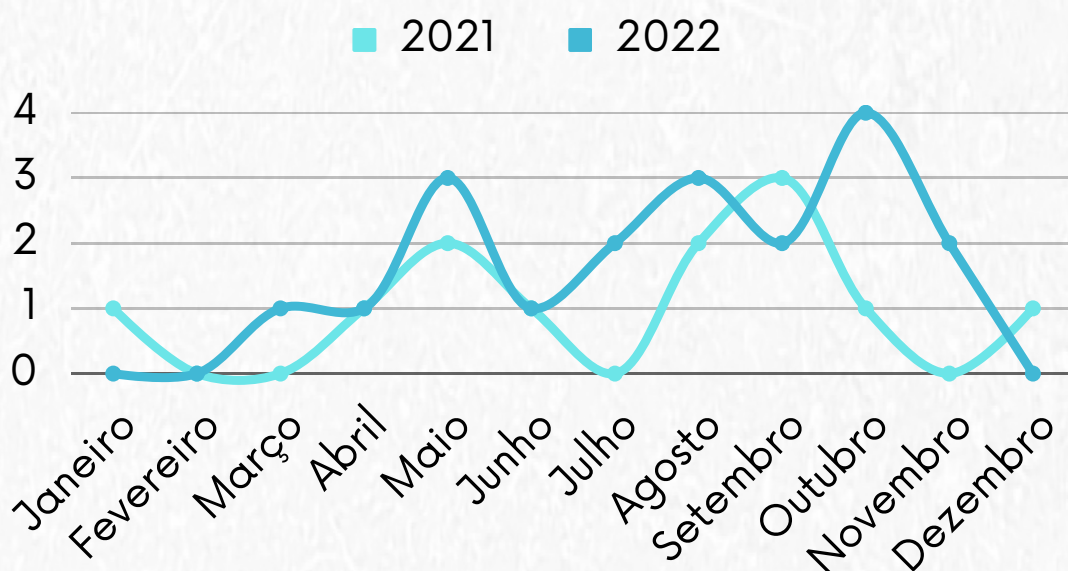
Sumário

- | | |
|-----------|---------------------------------|
| 01 | Nossos Registros |
| 02 | Nossos Atendimentos |
| 03 | Assuntos mais demandados |
| 04 | Visão Geral de Metas |
| 05 | Próximos Passos |
| 06 | Conclusão |
| 07 | Nossa Equipe |

Nossos Registros

19

em 2022

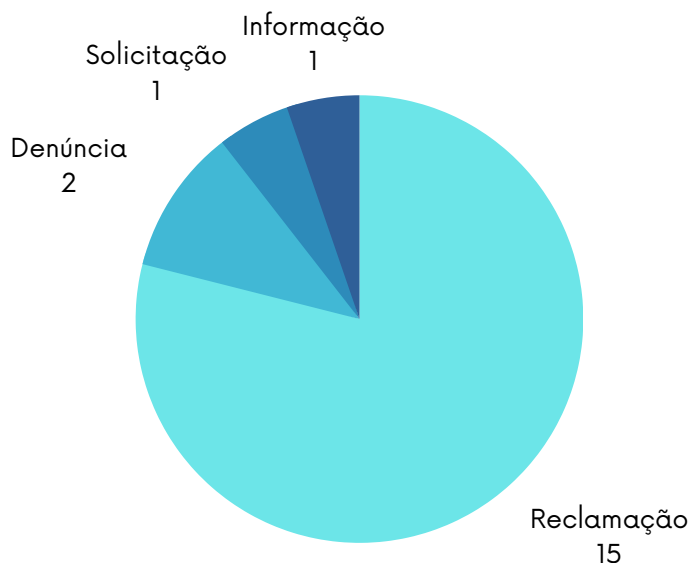


18 demandas foram registradas pela internet e apenas 1 pela Central telefônica

Os dados foram retirados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal

Nossos Atendimentos

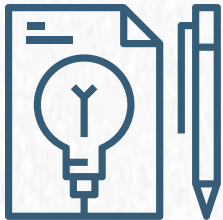



Tipologia



Indicadores

	Recomendação	Satisfação com o serviço de ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
2021	67%	67%	33%	14%
2022	100%	100%	100%	100%

Os dados foram retirados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal

Assuntos Mais Demandados	
	Editais de Pesquisa, projeto, convênio e evento 33,3%
	Apoio financeiro à Pesquisa 16,6%
	Implantação de Bolsa de Pesquisa 11,11%
	Servidor Público 11,11%

Os dados foram retirados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal

Visão Geral de Metas

01		Meta proposta para 2022	Meta alcançada
	Índice de Recomendação	80%	100%
	Satisfação	80%	100%
	Qualidade da Resposta	80%	100%
02	Participação no Plano de Formação Continuada		
	A fim de melhorar os índices da ouvidoria, foram realizados, pela interlocutora de ouvidoria, na Escola de Governo do Distrito Federal, os cursos de Formação em Ouvidoria, Relatório em Ouvidoria, Comunicação no Ambiente de Ouvidoria: Casos Complexos. Além disso, houve a participação no XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores.		
03	Divulgação nos canais oficiais e redes sociais		
	Como forma de promover o registro institucionalizado por meio da Ouvidoria, uma meta proposta no Plano de Ação para 2022 foi a de desenvolver um trabalho conjunto para divulgação dos canais de ouvidoria pelas redes sociais da FAPDF. Devido ao período eleitoral, no qual as redes sociais ficaram desativadas, esta meta não foi atingida.		
04	Fórum sobre o papel da ouvidoria		
	Foi proposto, no Plano de Ação de 2022, a realização de pelo menos um fórum sobre o papel da ouvidoria para os servidores da instituição, como forma de aumentar o alcance da Ouvidoria e melhorar os indicadores do setor. Devido ao período em que a FAPDF ficou sem interlocutora de ouvidoria e aos tramites de substituição, esta meta não foi alcançada.		

Próximos Passos

Para 2023, o objetivo é manter os índices de satisfação alcançados em 2022.

A participação nos cursos de formação ministrados pela Ouvidoria Geral da CGDF, na Escola de Governo do DF, continuarão sendo de suma importância na qualidade do atendimento.

Além disso, buscaremos maior integração entre os setores da Fundação para tornar a ouvidoria um local de comunicação efetiva com o cidadão.



Elogios

Muitas vezes os servidores da FAPDF são elogiados pelos pesquisadores, pessoalmente ou por telefone. Sugere-se maior articulação dos setores e divulgação da ouvidoria para o público em geral registrar formalmente essas demandas.

Conclusão

Por fim, conclui-se que a Ouvidoria buscou atingir suas metas para o ano de 2022 dentro das limitações legais e regimentais do período.

A FAPDF estará atenta ao que passou neste exercício para que em 2023 os serviços prestados sejam de maior excelência, visando sempre estimular, apoiar e promover o desenvolvimento científico, tecnológico e de inovação do Distrito Federal.

Nossa Equipe

Diretor-Presidente

Marco Antônio Costa Júnior

Vice Diretor-Presidente

Paulo Nicholas de Freitas Nunes

Chefe de Gabinete

Ludimila Gonçalves da Cruz

Interlocutora de Ouvidoria

Yasmin de Souza Odaguiri Enes

Saiba mais sobre a FAPDF



<https://www.fap.df.gov.br/>



@fapdfoficial



<https://www.youtube.com/channel/UCFdn>



@fapdf.fundacao



<https://www.participa.df.gov.br/>