

Relatório
Final
Ouvidoria

2023

SUMÁRIO

01

INTRODUÇÃO

02

NOSSOS REGISTROS

03

NOSSOS ATENDIMENTOS

04

ASSUNTOS MAIS
DEMANDADOS

05

PROJETO

06

CONCLUSÃO

INTRODUÇÃO

Apresentamos o relatório final das atividades da Ouvidoria FAPDF, referente ao ano de 2023, 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.

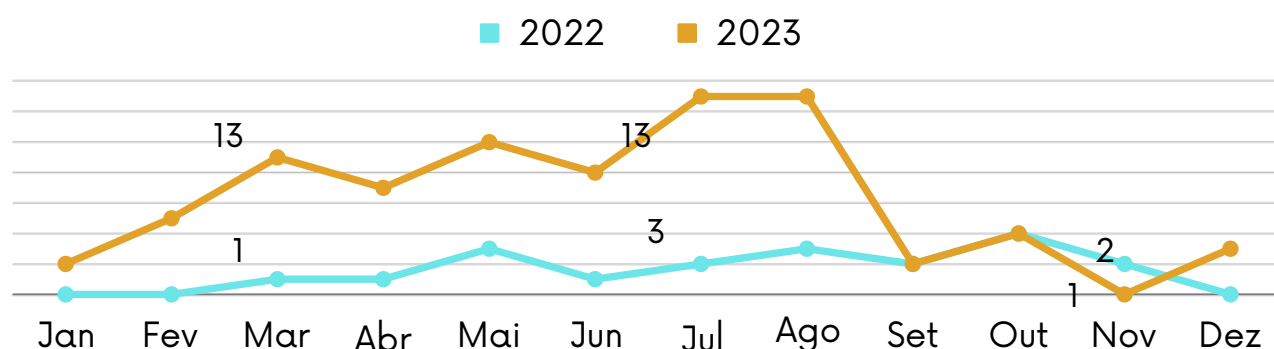
NOSSOS REGISTROS



76
manifestações
recebidas em
2023

88,2% das
demandas
foram recebidas
pela internet e
11,8% pelo
telefone

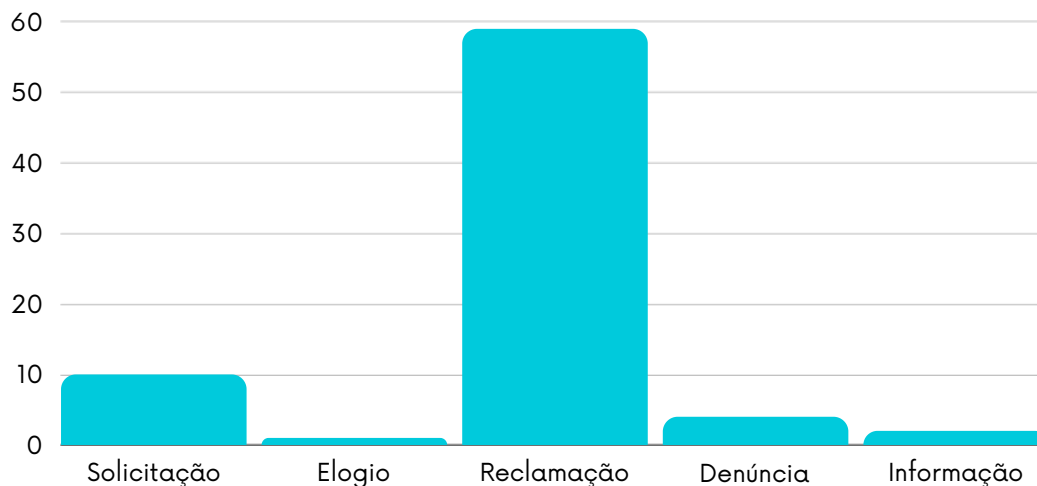
Quadro comparativo entre demandas recebidas em 2022 e 2023



*dados retirados do Painel Ouvidoria do Distrito Federal e do Participa DF

NOSSOS ATENDIMENTOS

TIPOLOGIA



INDICADORES

	Recomendação	Satisfação com o serviço de ouvidoria	Satisfação com a resposta	Resolutividade
2023	80%	73%	60%	33%

PRAZOS

O prazo médio de resposta no período foi de 9,3 dias

*dados retirados do Painel Ouvidoria do Distrito Federal e do Participa DF

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

	Editais de pesquisa, projeto, convênio, evento
	Dificuldade de acesso ao edital de pesquisa
	Apoio financeiro à pesquisa científica, tecnológica ou de inovação

Obs.: Os questionamentos mais recorrentes foram referentes ao novo sistema implantado em 2023 e ao Edital FAP PARTICIPA.

PROJETO DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

Em agosto, foi dado início do Projeto de Divulgação de Ouvidoria da FAPDF.

Em parceria com a Assessoria de Comunicação, foram publicadas, no Instagram da FAPDF, pílulas de informação sobre a Ouvidoria e sobre a importância do cidadão registrar suas demandas, uma vez que estas são essenciais para a tomada de decisão da nossa Fundação.

CONCLUSÃO

Houve aumento nas demandas de ouvidoria quando comparado ao ano de 2022.

Todas as reclamações recebidas, assim como os últimos relatórios de ouvidoria publicados estão sendo importantes instrumentos para tomada de decisão no âmbito da Presidência da FAPDF.

A Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal segue com o comprometimento de prestar serviços de excelência, visando sempre estimular, apoiar e promover o desenvolvimento científico 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 Odaguri 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/>