

2024

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOIO À PESQUISA DO DISTRITO FEDERAL



SUMÁRIO

- 01** Introdução
- 02** Estratégia de Ação
- 03** Considerações finais

INTRODUÇÃO

O Plano de Ação de Ouvidoria visa cumprir a determinação prevista no art. 2º, inciso II da Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria, tratados na Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas e tem como base as estratégia e metodologia de monitoramento implementadas na Ouvidoria.

Possui periodicidade anual, podendo contar com eventuais edições dentro do exercício financeiro, motivadas pela necessidade de revisão ou novas inserções de estratégias e metodologias.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal, possui a missão de assegurar o canal de manifestação e representação dos cidadãos frente à FAPDF, para a resolução ágil das demandas apresentadas, promovendo a cidadania, a melhoria dos serviços prestados e contribuindo para a qualidade da gestão e a consolidação do processo democrático.

Sua visão é consolidar-se como um instrumento eficiente e eficaz no que se refere ao atendimento das manifestações dos usuários, orientada pela transparência, eficiência, ética, confiança, respeito, imparcialidade, credibilidade, qualidade e compromisso com o cidadão.

ESTRATÉGIA DE AÇÃO

Espera-se para 2024, melhorar o nível da qualidade de atendimento, buscando dar as respostas com uso da linguagem simples e objetiva, dentro do prazo legal, conforme a necessidade da população interessada.

Para isso, serão realizados os cursos propostos pela rede SIGO-DF, conforme calendário disponível em <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2023/01/Agenda-SIGO-DF-2023-6.pdf> e <https://ouvidoria.df.gov.br/formacao-continuada-em-ouvidoria-publica/>.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da FAPDF buscará manter resultados de qualidade do atendimento ao cidadão, em consonância com a missão e visão.