

## **1º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2021**

Relatório de Atividades da Ouvidoria relativo ao 1º Trimestre (janeiro a março) de 2021, em cumprimento à Lei Distrital de Acesso à Informação nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

### **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.

### **Diretor-Presidente**

Marco Antônio Costa Júnior

### **Diretor Vice-Presidente**

Paulo Nicholas de Freitas Nunes

### **Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação**

Paulo Nicholas de Freitas Nunes

### **Interlocutora de Ouvidoria**

Fabiana Lucena

### **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.

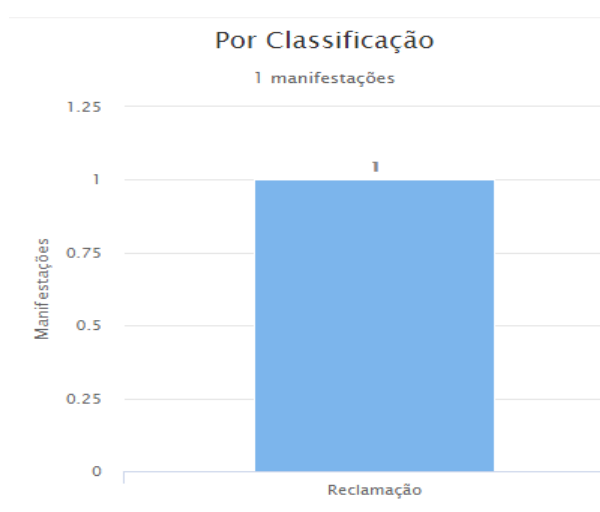
## Tipologia das Manifestações

O aprimoramento do atendimento ao cidadão que utiliza os serviços públicos do Distrito Federal relacionados a demandas de ouvidoria contribui para a consolidação da participação social e para o fortalecimento de uma cultura organizacional voltada para o interesse público. A participação social, neste caso, pode ocorrer mediante seis tipos diferentes de manifestação:

- 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.

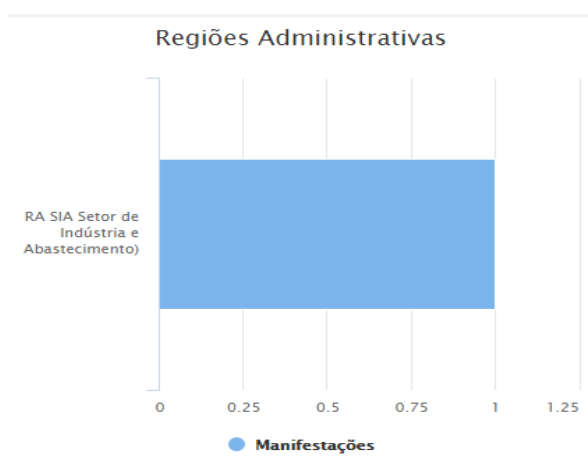
## Número de manifestações recebidas no período

O cenário de pandemia mundial pode alterar tanto para o aumento quanto para a diminuição de demandas de ouvidoria, a depender da temática das atividades desenvolvidas em cada órgão. No 1º trimestre de 2021, as demandas de Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal mantiveram-se discretas no período de janeiro a março:



## Demandas por Região Administrativa no DF

O gráfico que revela o ingresso de manifestações por Região Administrativa demonstra, para o 1º trimestre/2021, o ingresso de uma demanda da RA/SIA - Setor de Indústria e Abastecimento, conforme apresentado:

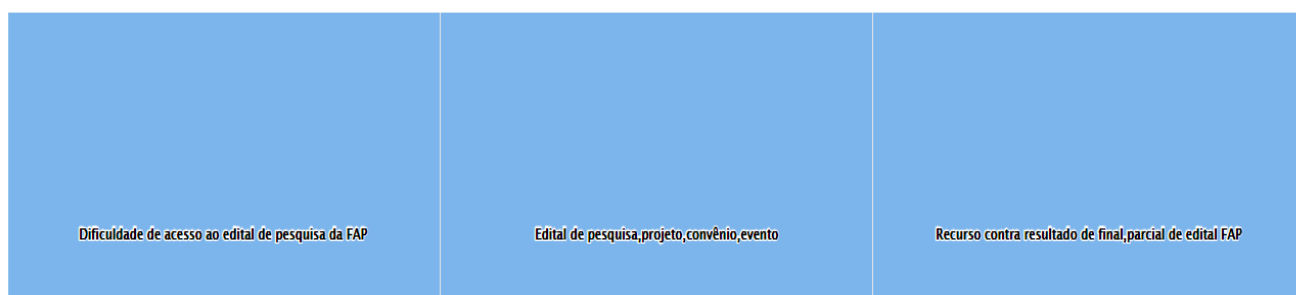


## Assuntos solicitados no período

Entre os assuntos demandados à FAPDF no primeiro trimestre do ano, destacamos: a) *Dificuldade de acesso ao edital de pesquisa da FAP*; b) *Editais de pesquisa, projeto, convênio e evento*; e c) *Recurso contra resultado final e parcial de edital da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal*.

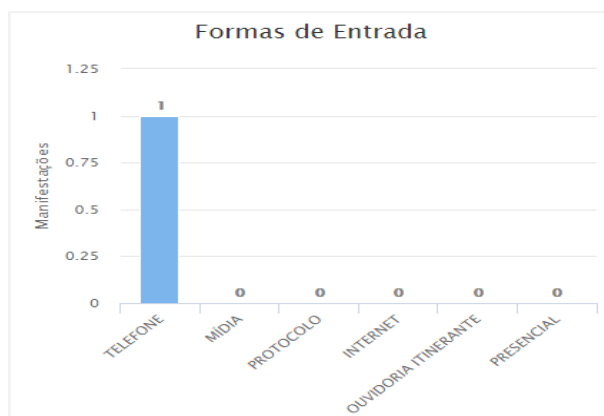
### Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



## 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)), telefone 162 e atendimento presencial nas Ouvidorias de todos os órgãos do GDF. Segue o demonstrativo do canal de atendimento utilizado pelo cidadão para registro de suas demandas dirigidas à FAPDF, no período de janeiro a março de 2021:



## 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 não oportunizar o vencimento de nenhuma demanda, o que garantiu o desbloqueio da caixa de demandas. No 1º trimestre, o tempo médio de atendimento da demanda via OUV/DF permaneceu dentro dos prazos determinados pela legislação vigente. Em outras palavras, nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo máximo estabelecido.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

