

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2021

Relatório de Atividades da Ouvidoria, relativo ao 2º Trimestre do Exercício/2021 (ABR a JUN), em cumprimento 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.

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

Thainá Salviato

Interlocutora de Ouvidoria

Sônia Maria Alves de Medeiros

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. 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.

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;

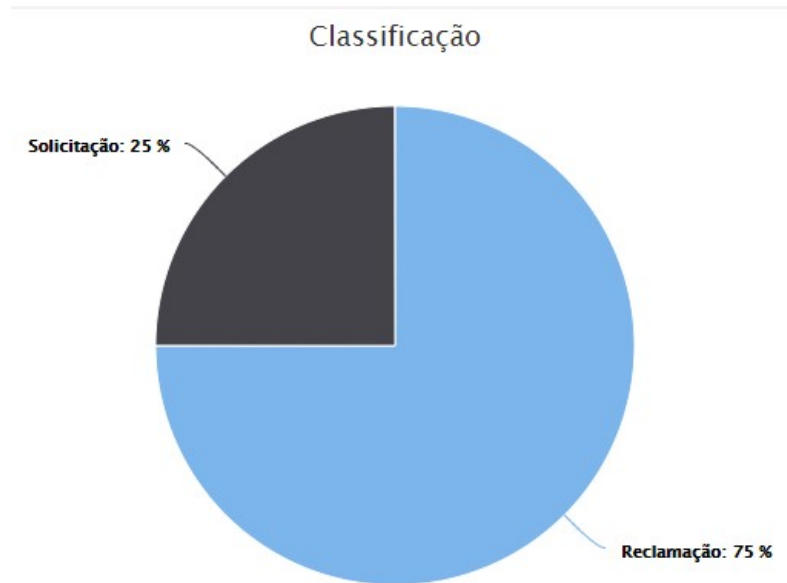
Informação: solicitação de informações gerais como horários de funcionamento dos órgãos, endereços, telefones dentre outros que não sejam temas baseados na Lei de Acesso à Informação;

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.

Classificação das demandas

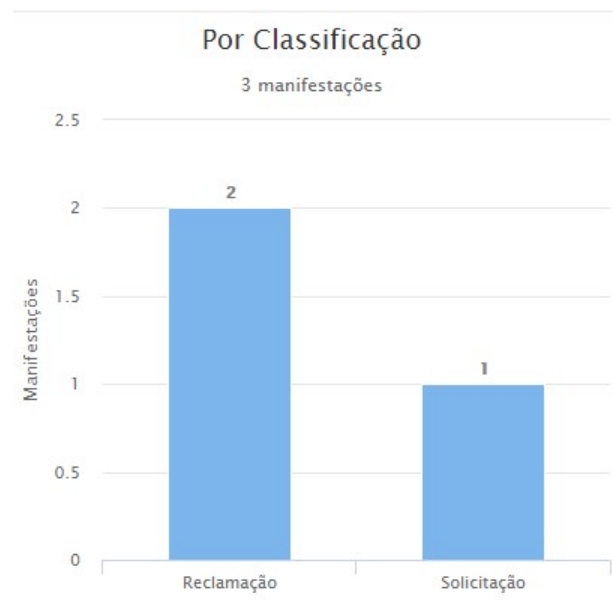
As demandas recebidas pela Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal, no período de ABR/JUN de 2021, foram encaminhadas internamente às áreas técnicas da Fundação, em conformidade às suas áreas temáticas e, finalmente, tratadas pela OUV/FAPDF para resposta ao cidadão. A maneira como as demandas são

classificadas incluem os tipos: *sugestão, informação, solicitação, denúncia e reclamação*), e, durante o 2º trimestre/2021, totalizaram em separado, os seguintes percentuais:



Número de manifestações recebidas no período

Em números absolutos, a Fundação recebeu 3 (três) manifestações, via Sistema de Ouvidoria do DF, durante o trimestre ABR/JUN de 2021, entre as quais: 1 (uma) solicitação e 2 (duas) reclamações.



Status da Resposta

O resultado da avaliação dos manifestantes no momento da pesquisa de satisfação gera um status de resposta. A avaliação do cidadão relativa à satisfação com o sistema de ouvidoria e com o serviço de ouvidoria alcançou os seguintes:

Satisfação com o Sistema

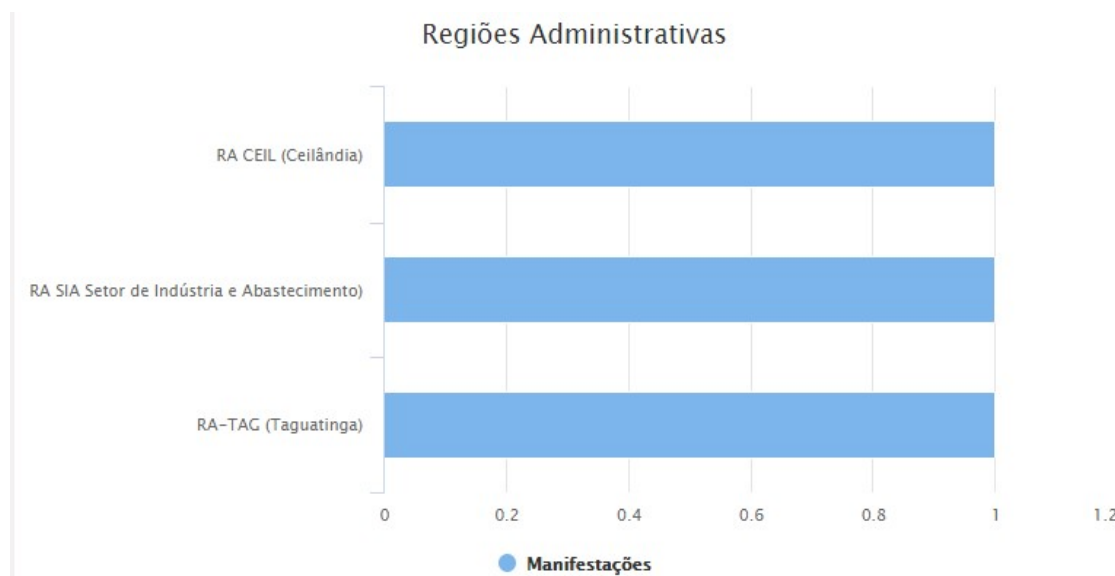


Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Demandas por Região Administrativa do Distrito Federal

O gráfico, que demonstra a entrada de manifestações por Região Administrativa, com destaque, no período, para as RAs da Ceilândia, do Setor de Indústria e Armazenamento e de Taguatinga.

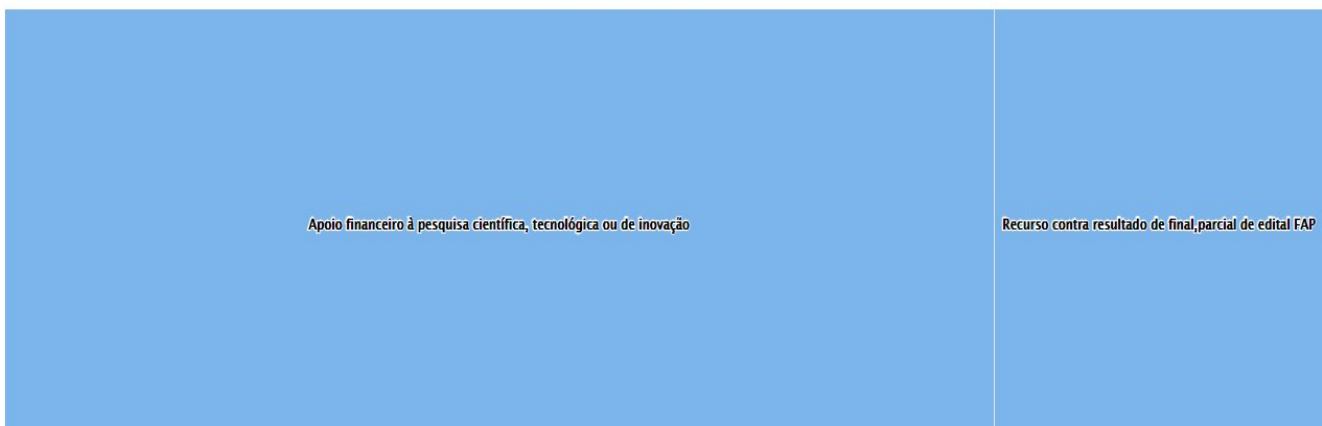


Assuntos solicitados no período

Entre os assuntos demandados pelos canais de atendimento, durante os meses de abril a junho de 2021, destaque-se a) *a) Apoio financeiro à pesquisa científica, tecnológica ou de inovação;* b) *Recurso contra resultado final/parcial de edital da FAPDF.*

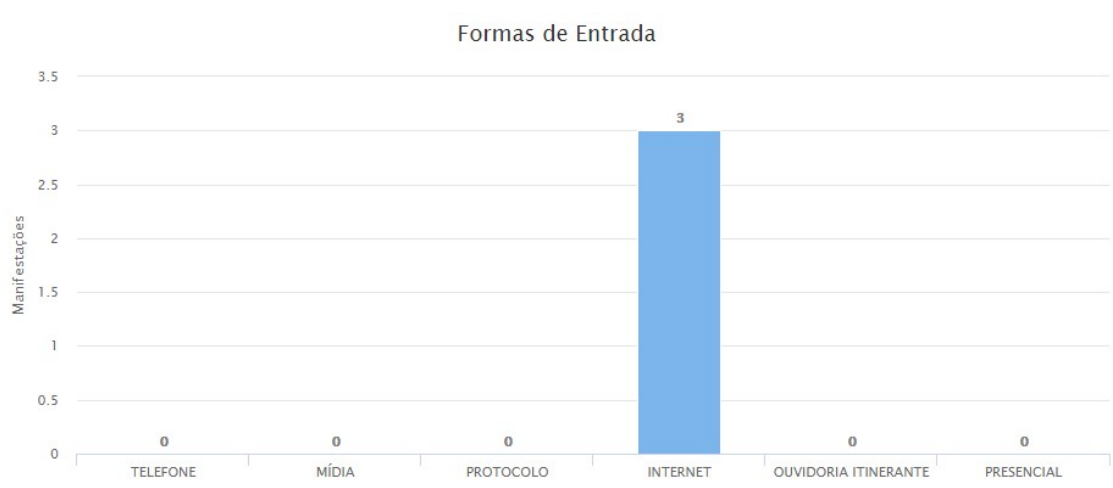
Assuntos mais solicitados

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), Central 162 (telefone) e atendimento presencial nas Ouvidorias de todos os órgãos do GDF. Na FAPDF, as entradas de demandas durante os meses de abril a junho, ocorreram apenas via internet, por meio da plataforma OUV/DF:



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. Importa salientar ainda que, embora tenha ocorrido atendimento com status *fora do prazo*, todas as demandas foram respondidas, não restando nenhuma entrada vencida.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

