

## **RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2020**

Relatório de Atividades da Ouvidoria, relativo ao 4º Trimestre do Exercício/2020 (OUT a DEZ), 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

### **Diretora Vice-presidente**

Paulo Nicholas de Freitas Nunes

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

Thainá Salviato

### **Ouvidora**

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. 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;

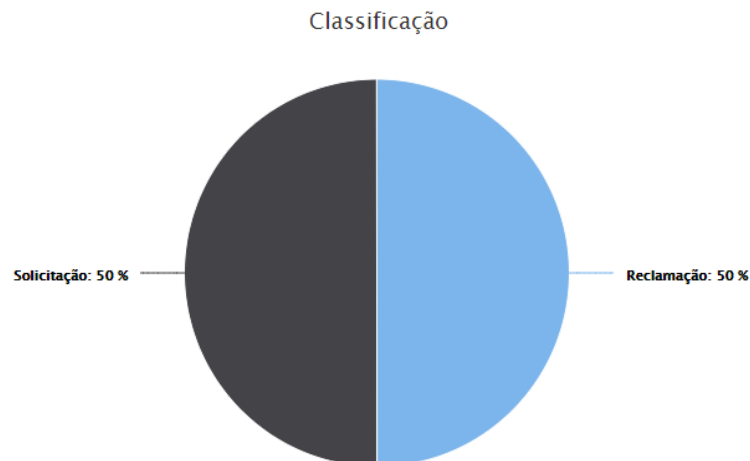
Informação: solicitação de informações gerais como horários de funcionamento dos órgãos, endereços, telefones dentre outros que não sejam temas baseados na Lei de Acesso à Informação;

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**

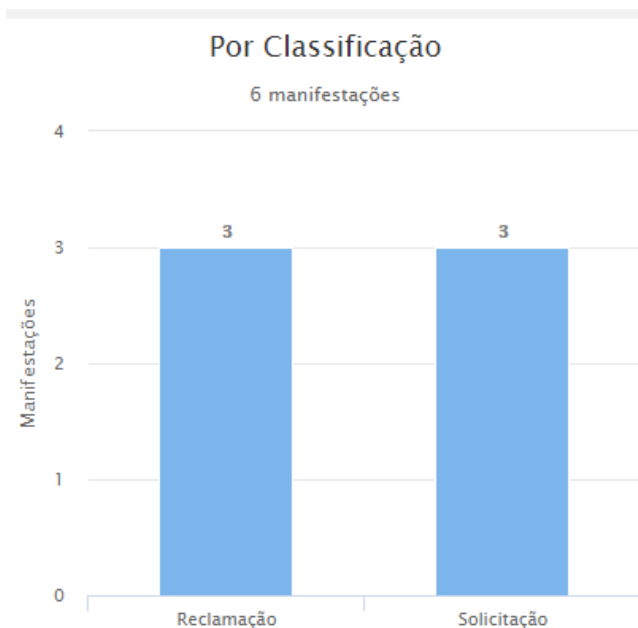
As demandas recebidas pela Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal, no período de OUT/DEZ de 2020, foram encaminhadas internamente às áreas técnicas da Fundação, em conformidade às suas áreas temáticas e, finalmente, tratadas pela OUV/FAPDF para resposta ao cidadão. A maneira como as demandas são

classificadas incluem os tipos: *sugestão, informação, solicitação, denúncia e reclamação*), e, durante o 4º trimestre/2020, totalizaram em separado, os seguintes percentuais:



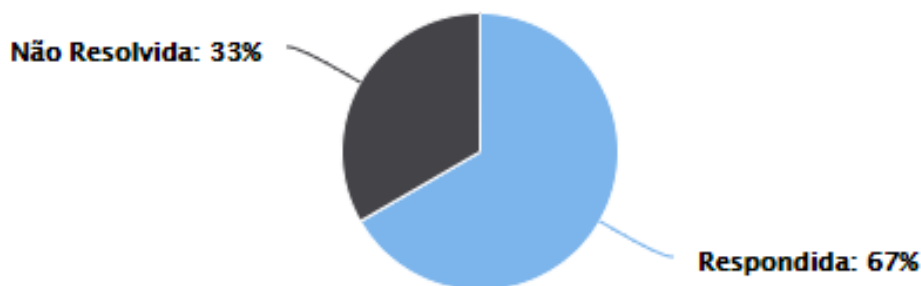
### Número de manifestações recebidas no período

Em números absolutos, a Fundação recebeu 6 (seis) manifestações, via Sistema de Ouvidoria do DF, durante o trimestre OUT/DEZ de 2020, entre as quais: 3 (três) solicitações, 3 (três) reclamações.



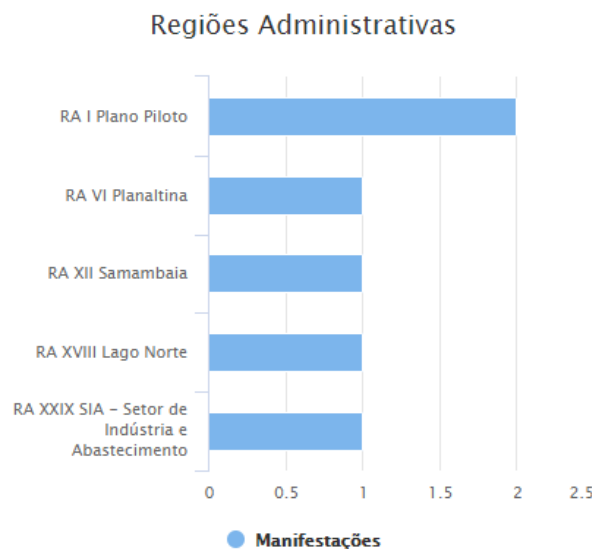
## Status da Resposta

O resultado da avaliação dos manifestantes no momento da pesquisa de satisfação gera um status de resposta que se apresentou, no período, da seguinte maneira: todas as demandas foram respondidas, e quase 70% foram consideradas respondidas, na avaliação do cidadão, conforme pesquisa de satisfação do Sistema OUV/DF.



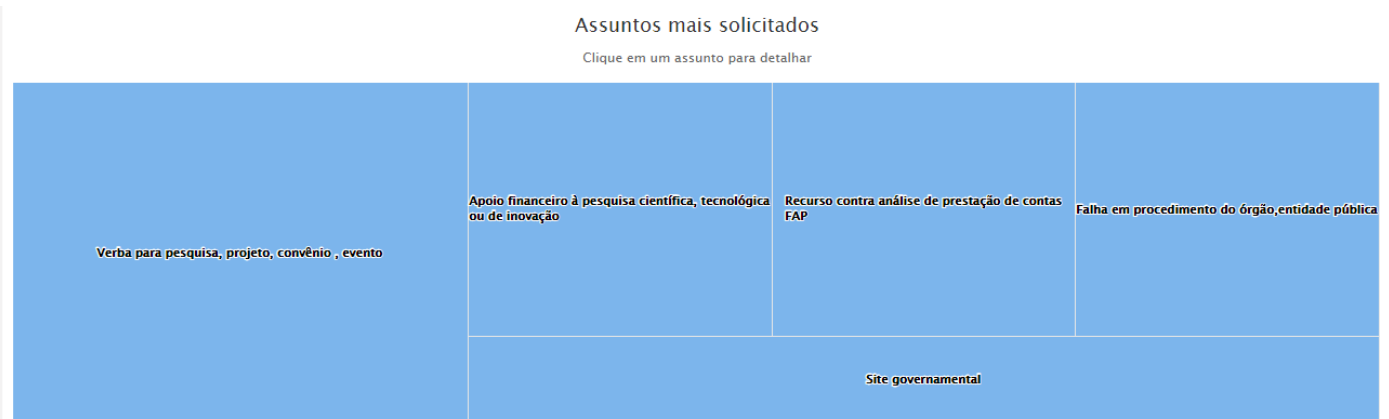
## Demandas por Região Administrativa do Distrito Federal

O gráfico, que demonstra a entrada de manifestações por Região Administrativa, traz em destaque a RA do Plano Piloto – RA I que apresentou a maior quantidade de manifestações no período.



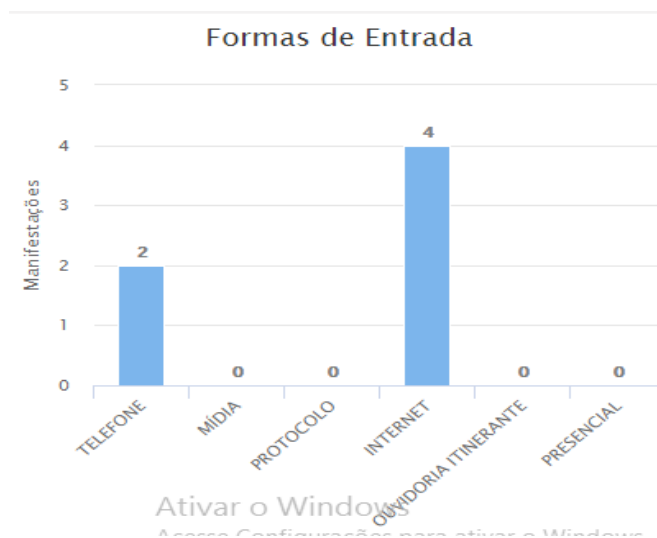
## Assuntos solicitados no período

Entre os assuntos demandados pelos canais de atendimento, durante os meses de outubro a dezembro de 2020, os 5 (cinco) em destaque incluem: a) *Verba para pesquisa, projeto, convênio e evento* e b) *Apoio financeiro à pesquisa científica, tecnológica ou de inovação*; c) *Recurso contra análise de prestação de contas FAP*; d) *Falha em procedimento do órgão e*; e) *Site governamental*.



## 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)), Central 162 (telefone) e atendimento presencial nas Ouvidorias de todos os órgãos do GDF. Na FAPDF, as entradas de demandas durante os meses de outubro a dezembro, ocorreram via OUV/DF e Central 162, nos seguintes quantitativos:



## **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 garantiu o desbloqueio da caixa de entrada de manifestações da Fundação. E, embora tenha ocorrido atendimento com status *fora do prazo*, vale salientar que todas as demandas foram respondidas, não havendo nenhuma entrada vencida.