

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2019

Relatório de Atividades da Ouvidoria, relativo ao 4º trimestre (outubro a dezembro) de 2019, 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

Alessandro França Dantas

Diretora Vice-presidente

Elisabete Ribeiro Alcântara Lopes

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.

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;

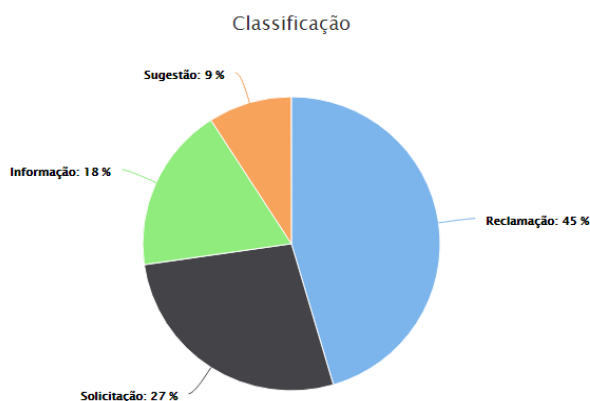
Solicitação: pedido de realização de serviço público prestado por qualquer um dos órgãos do Distrito Federal;

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 introduzidas na FAPDF pelo OUV/DF

As demandas recebidas pela Ouvidoria da Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal, no período de outubro a dezembro de 2019, classificadas como *sugestão*, *informação*, *solicitação*, *denúncia* e *reclamação*, totalizaram, em separado, os seguintes percentuais:

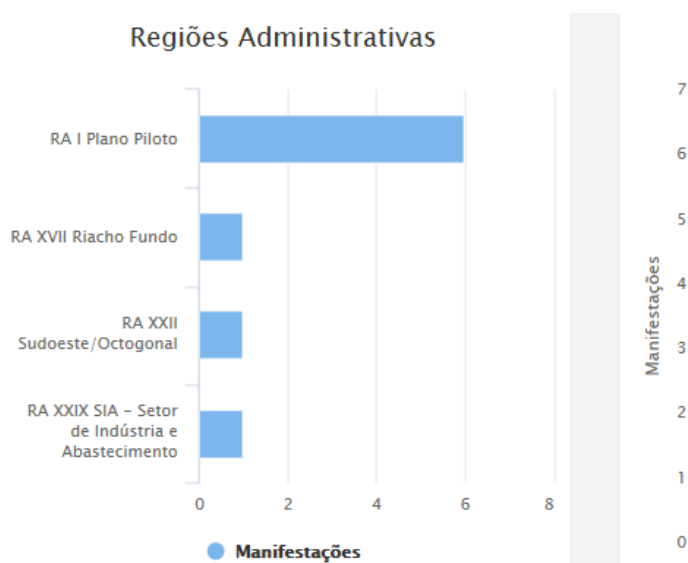


Número de manifestações recebidas no período

Em números absolutos, a Fundação recebeu 09 (nove) manifestações, via Sistema de Ouvidoria do DF, no 4º trimestre de 2019, dos quais: 5 (cinco) reclamações, 2 (duas) solicitações, 1 (uma) sugestão e 1 (uma) informação.



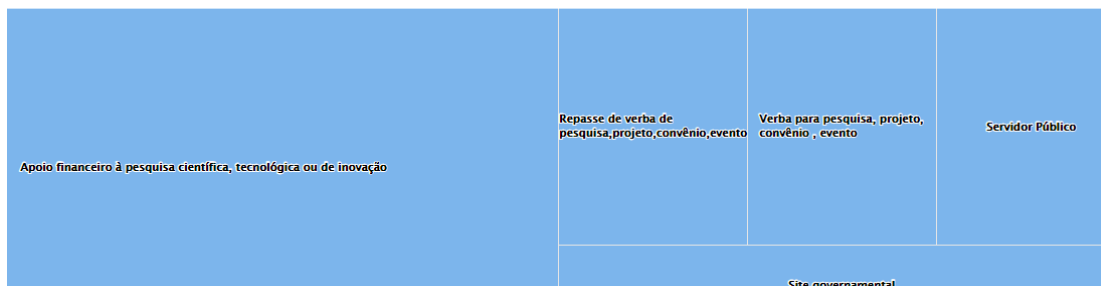
O gráfico, que demonstra a entrada de manifestações por Região Administrativa, traz em destaque a RA do Plano Piloto – RA 1, apresentando 06 (seis) manifestações no período:



Assuntos solicitados no período

Assuntos mais solicitados

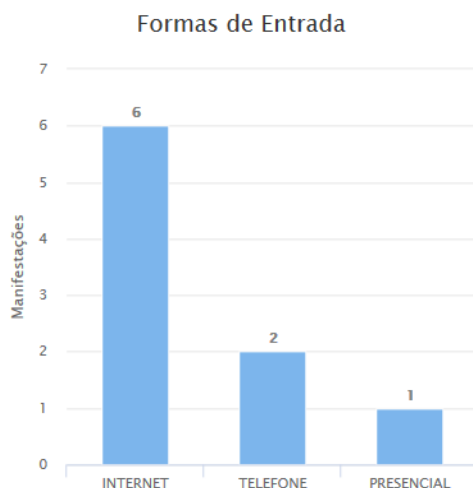
Clique em um assunto para detalhar



Formas de entrada das manifestações dos cidadãos

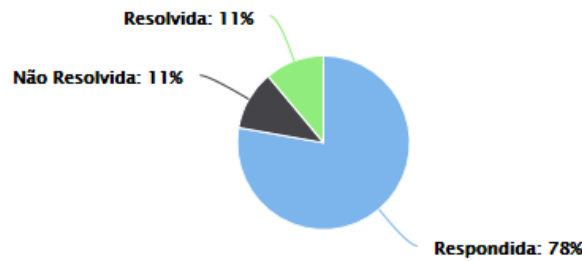
Os canais de atendimento disponíveis à população incluem: internet (www.ouv.df.gov.br), telefone 162 e atendimento presencial nas Ouvidorias de todos os órgãos do GDF.

Observando-se os dados extraídos do Sistema OUV/DF, no 4º trimestre de 2019, é possível verificar que o canal de atendimento mais utilizado pelo cidadão, neste período, foi o Sistema OUV/DF, com 6 (seis) manifestações, enquanto o Sistema Telefônico 162 recebeu 2 (duas) demandas e a Fundação registrou 01 (um) atendimento presencial:



Status da Resposta

O resultado da avaliação dos manifestantes no momento da pesquisa de satisfação gera um status de resposta que, no período de outubro a dezembro de 2019, pôde ser assim analisado: embora esta Fundação de Apoio à Pesquisa tenha respondido todas as demandas no trimestre, apenas 22% dos cidadãos avaliaram as respostas definitivas, o que permite categorizá-las em *resolvidas* ou *não resolvidas*. Os demais 78% dos demandantes que tiveram seus encaminhamentos respondidos pela Fundação não apresentaram *feedback* do cidadão, por meio da pesquisa de satisfação do Sistema 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 não oportunizar o vencimento de nenhuma demanda, o que garantiu o permanente desbloqueio das nossas caixas. E, embora o percentual de atendimento *fora do prazo* tenha ficado em 33%, importa salientar que todas as demandas foram respondidas.

