

### 3º TRIMESTRE - ANO 2021

#### Apresentação

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF e no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2021, direcionadas à Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF; fazendo-se um comparativo com os dados registrados no trimestre anterior.

O presente relatório visa apresentar o processo de trabalho e a prestação de contas desta Ouvidoria, trazendo insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, conforme os indicativos estabelecidos no artigo 21 da Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020, que dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal.

Por fim, informamos que no dia 29/09/2021, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania passou a recepcionar as demandas oriundas do Disque 100, por força do Acordo de Cooperação Técnica constante do Processo nº 04011-00001555/2020-43

#### 1. Visão Geral do Sistema OUV-DF e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC

**Quadro 1:** Análise de demandas recebidas no período de 01/07/2021 a 30/09/2021

FUNAP			
OUV-DF	e-SIC	Sindh (Disque 100)	Total
7	3	11	21

Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC.

### 21 manifestações tratadas



**FUNAP**

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR  
OUVIDORIA

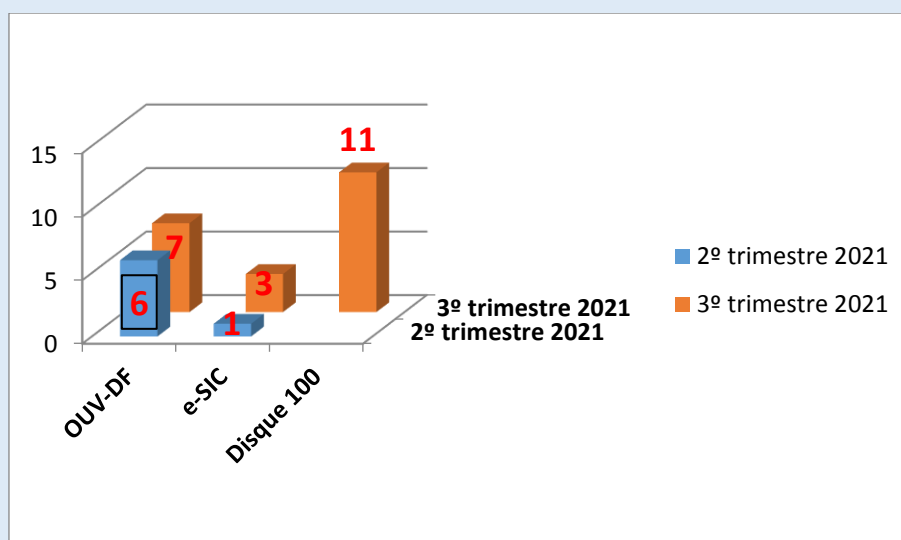


# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

- As 7 manifestações registradas no Sistema OUV-DF e direcionadas para a FUNAP foram todas respondidas dentro do prazo.
- Os 03 registros de pedido de informação direcionados à FUNAP foram respondidos dentro do prazo e teve 01 recurso de 1ª instância.
- A Ouvidoria da SEJUS passou a recepcionar as demandas do Disque 100 através do Sistema Sindh em 29/09/2021, portanto, os números acima apresentados referem-se ao período de 29/09/2021 a 30/09/2021.

**Gráfico 1:** Análise de Demandas - período de 01/04/2021 a 30/09/2021



Fonte: Sistema OUV-DF, Sistema e-SIC e Sistema Sindh.

## 2. Dados que demonstram o tipo e a quantidade de manifestações recebidas

### I- Natureza da manifestação

**Quadro 2:** Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza

Classificação	01/04/2021 a 30/06/2021	%	01/07/2021 a 30/09/2021	%
Reclamação	2	33,33%	4	57,14%
Solicitação	-	-	2	28,57%
Elogio	4	66,67%	1	14,28%
Informação	-	-	-	-

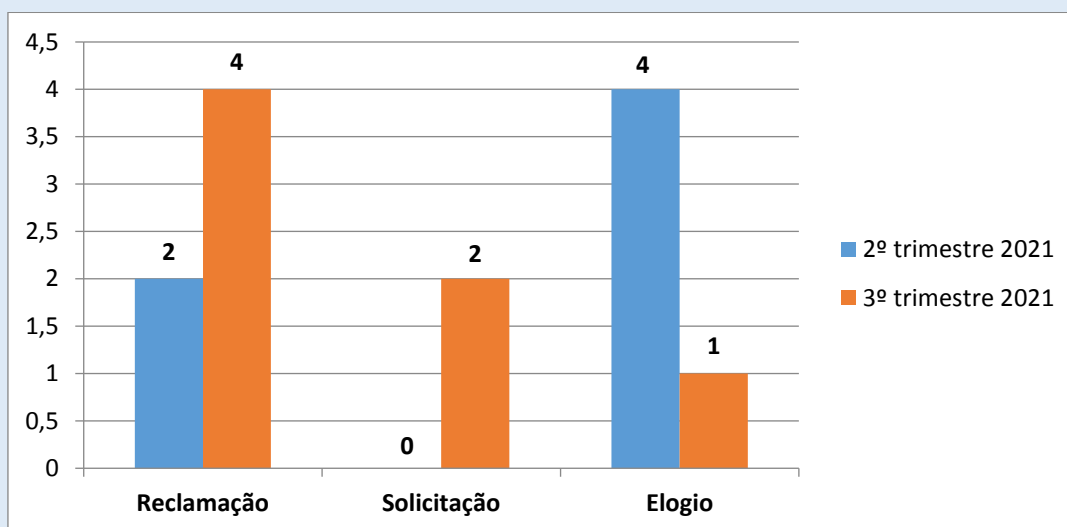
# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

Denúncia	-	-	-	-
Sugestão	-	-	-	-

Fonte: Sistema OUV-DF.

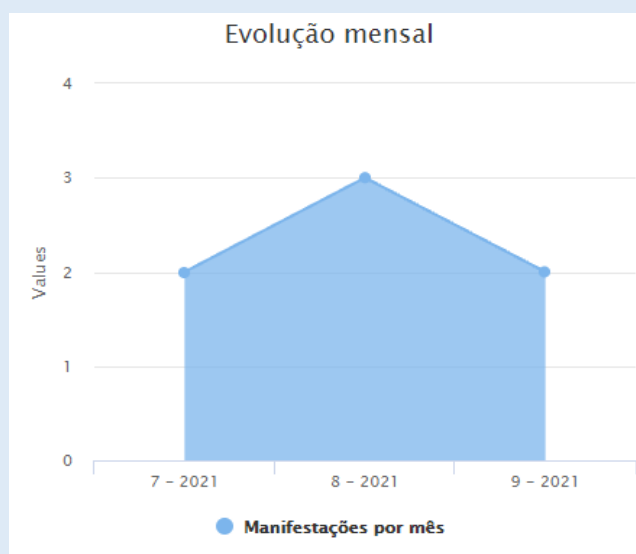
**Gráfico 2:** Comparativo de manifestações 01/04/2021 a 30/09/2021



Fonte: Sistema OUV-DF.

## II- Evolução mensal das manifestações

**Gráfico 3:** Evolução no período de 01/07/2021 a 30/09/2021



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

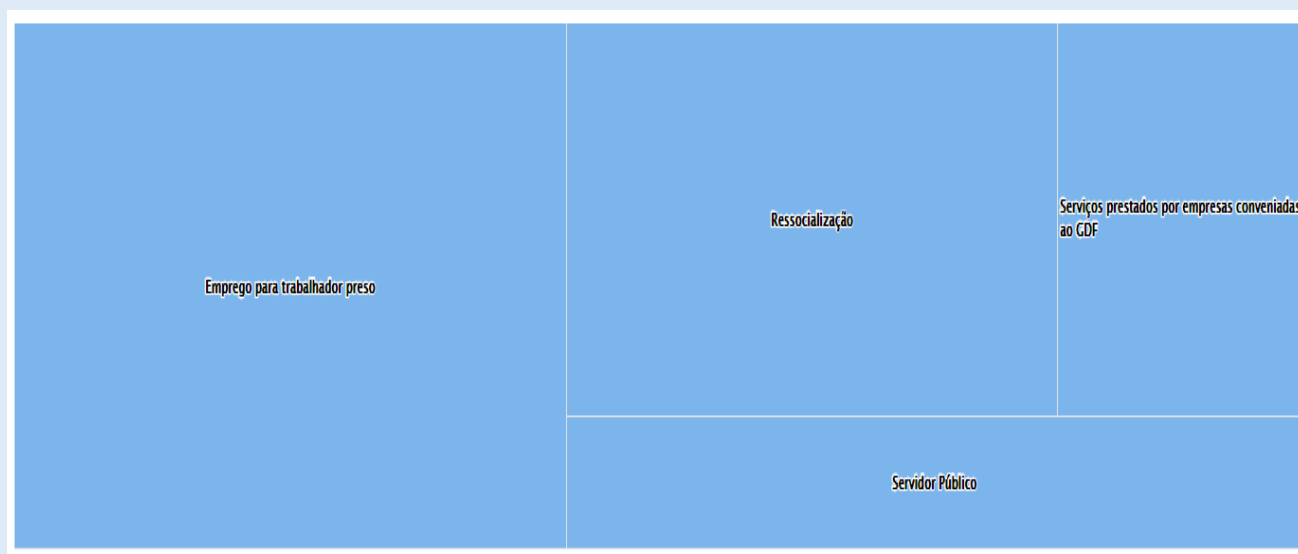
FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

Fonte: Sistema OUV-DF.

- De acordo com o gráfico, foram registradas: 2 manifestações em julho; 3 em agosto e 2 manifestações em setembro.

### III- Assuntos recorrentes e demandados dentro da FUNAP

**Gráfico 4:** Os assuntos mais demandados no OUV-DF no período de 01/07/2021 a 30/09/2021



Fonte: Sistema OUV-DF.

**Quadro 3:** Quantidade de demandas por assunto no período de 01/07/2021 a 30/09/2021

Assunto	Quantidade
Emprego para trabalhador preso	3
Ressocialização	2
Serviços prestados por empresas conveniadas ao GDF	1
Servidor público	1

Fonte: Sistema OUV-DF.

### IV- Meios de Comunicação

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

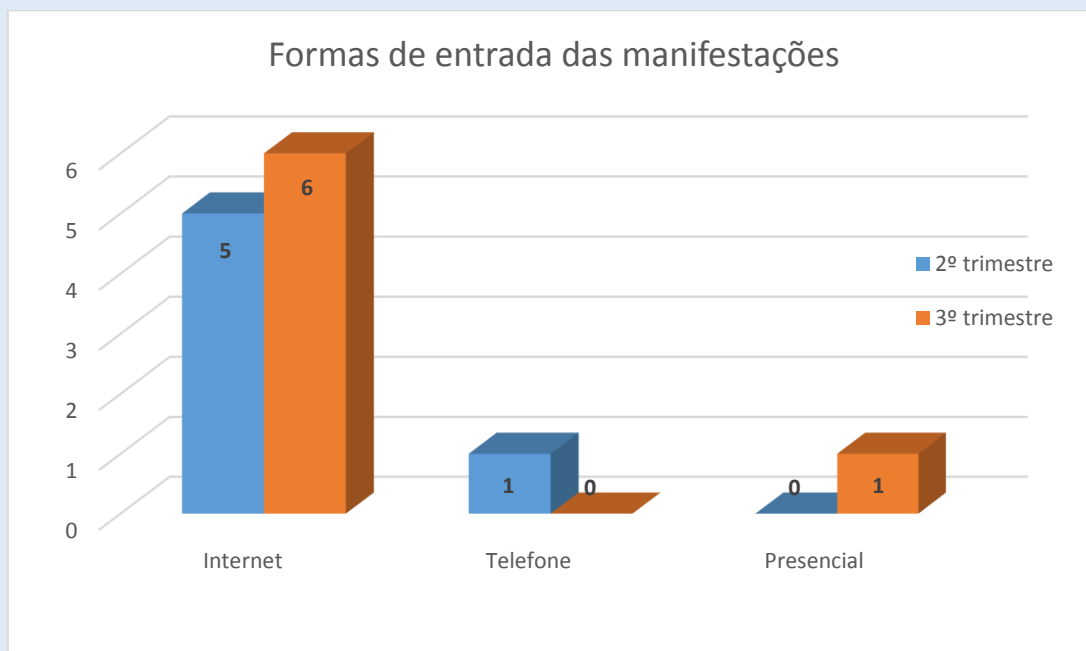
FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

**Quadro 4:** Quantidade de demandas por tipos de entrada no OUV-DF no período de 01/04/2021 a 30/09/2021

Formas de Entrada	2º Trimestre de 2021	3º Trimestre de 2021
Internet	5	6
Telefone (162 e ouvidorias seccionais)	1	-
Presencial	-	1
Protocolo	-	-
Ouvidoria Itinerante	-	-
Mídia	-	-

Fonte: Sistema OUV-DF.

**Gráfico 5:** Evolução nas formas de entrada no período de 01/04/2021 a 30/09/2021

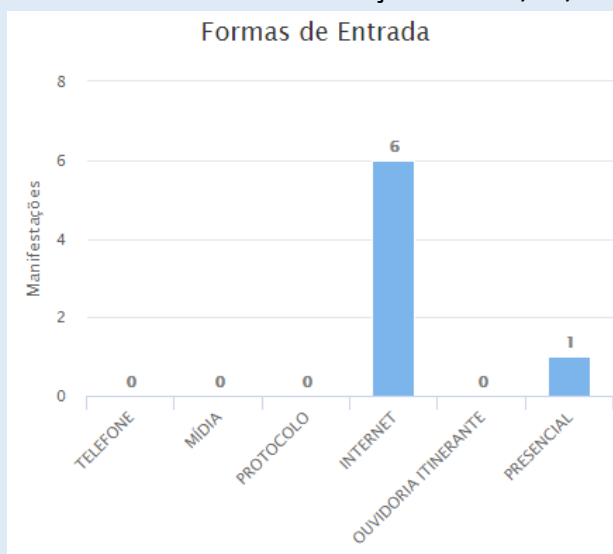


Fonte: Sistema OUV-DF.

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

**Gráfico 6:** Formas de entrada das manifestações em 01/07/2021 a 30/09/2021



Fonte: Sistema OUV-DF.

### 3. Dados sobre a eficácia, eficiência e a efetividade da Ouvidoria

I- Quantidade de respostas enviadas ao cidadão, Equipe de Ouvidoria, Quantidade de manifestações resolvidas em relação ao total de manifestações recebidas

**Quadro 5:** Comparativo de Informações no OUV-DF no período de 01/04/2021 a 30/09/2021

	01/04/2021 a 30/06/2021	01/07/2021 a 30/09/2021
Manifestações recebidas	6	7
Quantidades de respostas	6	7
Composição da equipe	3 servidores	4 servidores
Manifestações resolvidas	0	1
Manifestações não resolvidas	0	1
Em análise	0	0

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

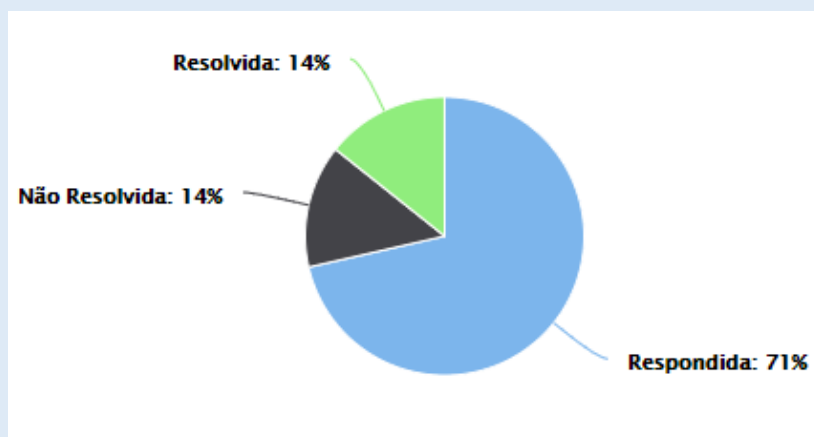
FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

Manifestações resolvidas após resposta complementar	-	-
Manifestações não resolvidas após resposta complementar	-	-

Fonte: Sistema OUV-DF

- A Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania conta com uma nova integrante em sua equipe desde o dia 14/07/2021.

**Gráfico 7:** Porcentagem de manifestações respondidas no Sistema OUV-DF em 01/07/2021 a 30/09/2021



Fonte: Sistema OUV-DF

## II- Resolutividade

**Gráfico 8:** Porcentagem de resolutividade das manifestações tratadas no Sistema OUV-DF em 01/07/2021 a 30/09/2021



Fonte: Sistema OUV-DF em 18/10/2021



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

No período, observa-se que 01 demanda foi classificada como resolvida e 01, como não resolvida.

Diante da manifestação não resolvida, a equipe da Ouvidoria entrou em contato com a cidadã, a qual informou ter se equivocado ao classificar a demanda, pois, a sua manifestação foi resolvida.

### III- Índice de cumprimento do prazo de Resposta da Ouvidoria

**Quadro 6:** Relação entre o tempo previsto para o fechamento do processo de atendimento e o tempo realmente decorrido.

Tempo previsto de acordo com o Decreto nº 36.462/2015	Índice de cumprimento do prazo de resposta pela Ouvidoria			2º Trimestre de 2021	3º Trimestre de 2021
	2º Trimestre de 2021	3º Trimestre de 2021		No prazo	83%
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia).	2º Trimestre de 2021	3º Trimestre de 2021	<b>No prazo</b>	83%	100%
	12 dias	8 dias	<b>Fora do prazo</b>	17%	0%
			<b>Vencida</b>	0%	0%

Fonte: Sistema OUV-DF.

### IV- Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria

**Gráfico 9:** Porcentagem dos índices de satisfação com o serviço de Ouvidoria no período de 01/07/2021 a 30/09/2021

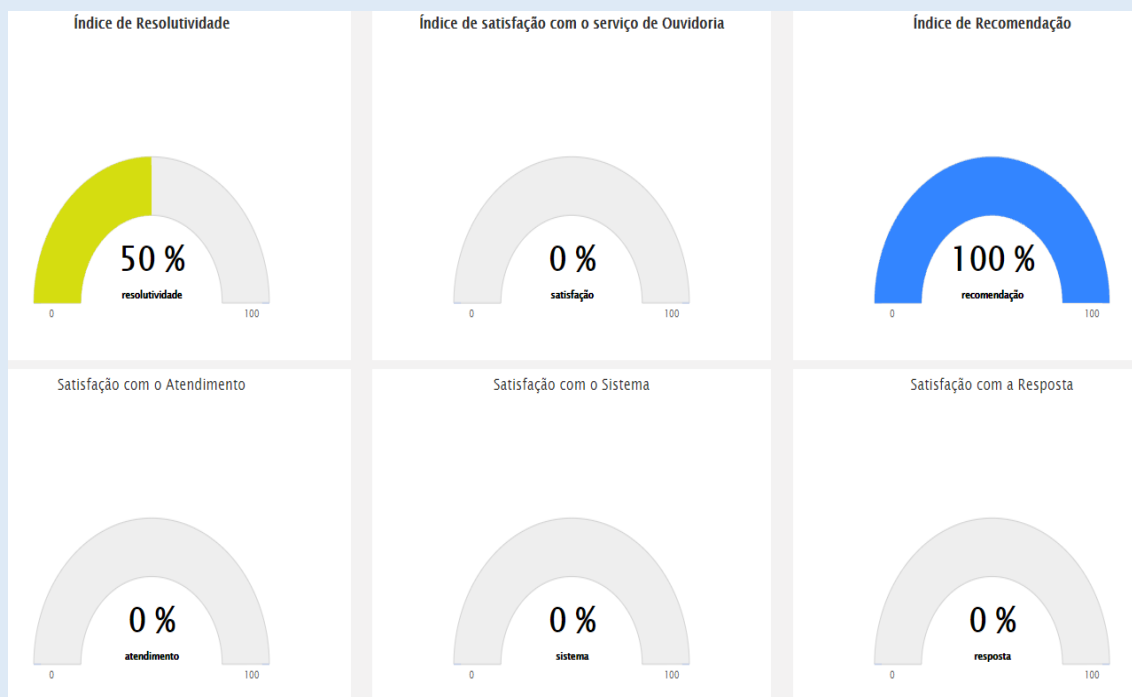
**FUNAP**

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO  
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR  
OUVIDORIA



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO



Fonte: Sistema OUV-DF em 18/10/2021.

Os gráficos acima representam que duas manifestações foram avaliadas, sendo uma como resolvida e outra como não resolvida, porém em ambas foram recomendados os serviços de Ouvidoria. No que diz respeito ao índice de 0% dos demais campos, constata-se que esses não foram avaliados.

## 4. Do perfil do cidadão que procura a Ouvidoria

**Quadro 7:** Localização geográfica do cidadão no período de 01/07/2021 a 30/09/2021

Região Administrativa	Quantidade de manifestações
Ceilândia	1
Guará	1
Setor de Indústria e Abastecimento	1
Setor Complementar de Indústria e Abastecimento, Cidade Estrutural e Cidade do Automóvel	1

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

Brazlândia	1
Plano Piloto	1
Taguatinga	1

Fonte: Sistema OUV-DF.

## 5. Considerações finais

No período de 01/07/2021 a 30/09/2021, a Ouvidoria da SEJUS realizou as seguintes atividades:

- a) Acolhimento, distribuição e acompanhamento das demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF e no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, direcionadas à SEJUS e à FUNAP;
- b) Realização do curso - capacitação on-line – Gestão de Conflitos em Ouvidoria; Gestão de riscos; Qualidade da Resposta em ouvidoria; Gestão da Informação e relatórios de Ouvidoria; Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidorias Públicas; Planejamento Estratégico em Ouvidoria; Análise de Denúncia no âmbito correcional;
- c) Reunião presencial com a FUNAP, a fim de definir ações para divulgar os canais de ouvidoria dentro da FUNAP e assim aumentar a representatividade da entidade nas demandas de ouvidoria;
- d) Realização de contato telefônico com o cidadão a fim de solicitar avaliação das respostas definitivas e solicitar a realização da pesquisa de satisfação;
- e) Participação do Programa de Integridade da SEJUS Participação do Programa de Integridade da SEJUS, com a realização de eventos on-line: “Ouvidoria: importante canal de integridade” e “Fora da Sejus, está tudo bem? ” em alusão ao setembro amarelo;
- f) Elaboração do Plano de Ação da Ouvidoria da FUNAP;
- g) Reunião do Grupo de Trabalho Qualidade da resposta da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal em 21/09/2021;



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

- h) Reunião geral do SIGO em 23/09/2021;
- i) Reunião do Grupo de Formação Continuada em Ouvidoria da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal em 24/09/2021;
- j) Reunião do Grupo de Trabalho Qualidade da resposta da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal em 29/09/2021;
- k) Ouvidoria Itinerante pelos eventos do Programa Sejus mais perto do Cidadão nas cidades de Samambaia (13ª edição), Paranoá Parque (14ª edição); e pelo Programa Sua vida vale muito em Brazlândia (10ª edição);
- l) Treinamento do Sistema Integrado de Direitos Humanos (Sindh);
- m) Recepção das demandas do Disque 100 registradas no Sistema Integrado de Direitos Humanos (Sindh);
- n) Reunião com as áreas técnicas para tratar do fluxo das demandas do Disque 100; e
- o) Atualização da Carta de Serviços da FUNAP (<https://www.funap.df.gov.br/imprima-aqui-a-carta-de-servico/>).

Equipe Ouvidoria:

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego – Assessora

Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica Administrativa

Ríllary Bertolini Ferrari – Técnica Administrativa

Equipe da Fundação de Amparo do Trabalhador

**FUNAP**

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO  
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR  
OUVIDORIA