



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

2º 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 abril a 30 de junho 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.

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 01/04/2021 a 30/06/2021



FUNAP		
OUV-DF	e-SIC	Total
6	1	7



Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC

7 manifestações tratadas

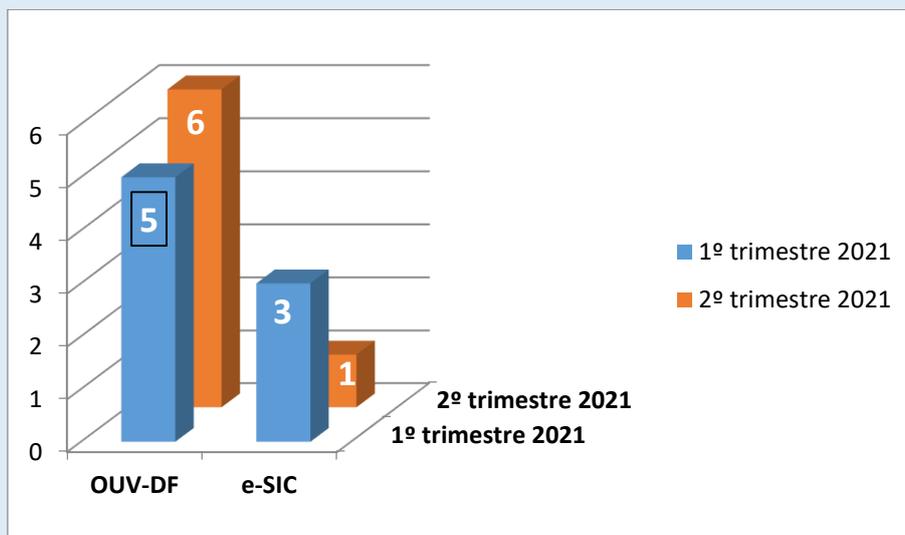


RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

- As 6 manifestações registradas no Sistema OUV-DF e direcionadas para a FUNAP foram todas respondidas.
- O único registro de pedido de informação direcionado à FUNAP foi respondido dentro do prazo e não teve recurso.

Gráfico 1: Análise de Demandas - período de 01/01/2021 a 30/06/2021



Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC

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	01/01/21 a 31/03/2021	%	01/04/21 a 30/06/2021	%
Reclamação	2	40%	2	33,33%
Solicitação	-	-	-	-
Elogio	1	20%	4	66,67%
Informação	1	20%	-	-

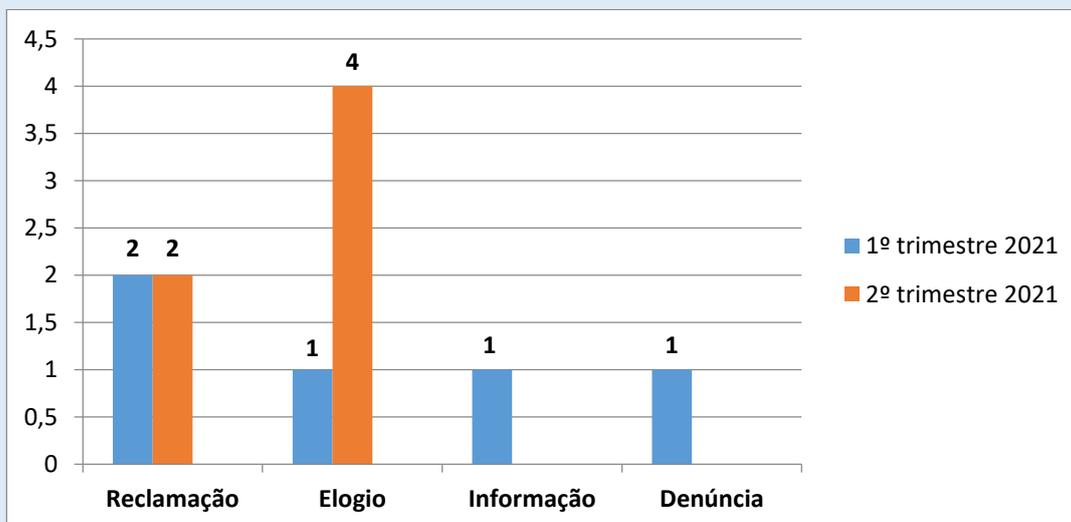
RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

Denúncia	1	20%	-	-
Sugestão	-	-	-	-

Fonte: Sistema OUV-DF

Gráfico 2: Comparativo de manifestações 01/04/2021 a 30/06/2021



Fonte: Sistema OUV-DF

II- Evolução mensal das manifestações

Gráfico 3: Evolução no período de 01/04/2021 a 30/06/2021

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO



Fonte: Sistema OUV-DF

- De acordo com o gráfico, foram registradas: 3 manifestações no mês de abril; 1 em maio e 2 manifestações em junho.

III- Assuntos recorrentes e demandados dentro da FUNAP

Gráfico 4: Os assuntos mais demandados no OUV-DF no período de 01/04/2021 a 30/06/2021



Fonte: Sistema OUV-DF

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

Quadro 3: Quantidade de demandas por assunto no período de 01/04/2021 a 30/06/2021

Assunto	Quantidade
Servidor público	3
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	2
Trabalho	1

Fonte: Sistema OUV-DF

IV- Meios de Comunicação

Quadro 4: Quantidade de demandas por tipos de entrada no OUV-DF no período de 01/01/21 a 30/06/21

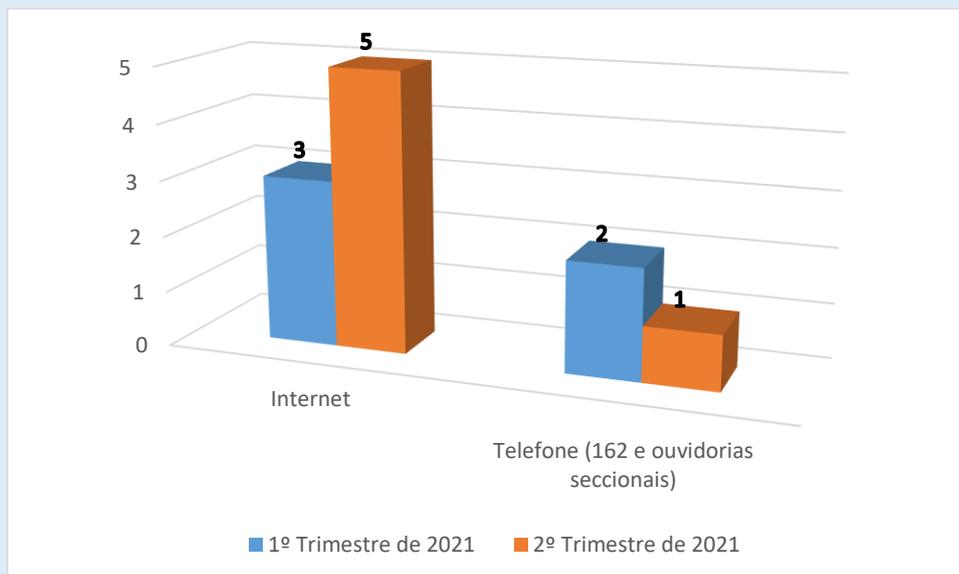
Formas de Entrada	1º Trimestre de 2021	2º Trimestre de 2021
Internet	3	5
Telefone (162 e ouvidorias seccionais)	2	1
Presencial	-	-
Protocolo	-	-
Ouvidoria Itinerante	-	-
Mídia	-	-

Fonte: Sistema OUV-DF

Gráfico 5: Evolução nas formas de entrada no período de 01/01/21 a 30/06/21

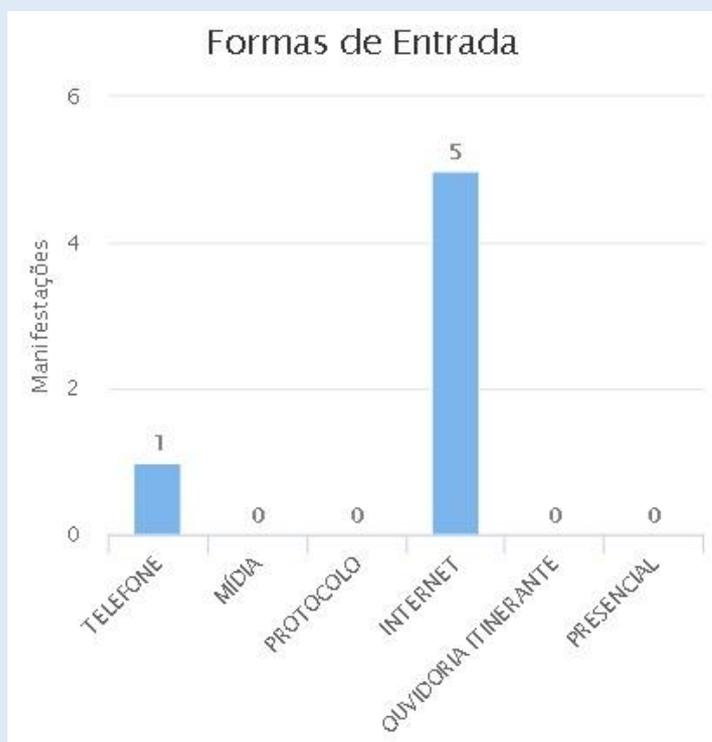
RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO



Fonte: Sistema OUV-DF

Gráfico 6: Formas de entrada das manifestações em 01/04/21 a 30/06/21



Fonte: Sistema OUV-DF

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

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 01/01/21 a 30/06/21

	01/01/2021 a 31/03/2021	01/04/2021 a 30/06/2021
Manifestações recebidas	5	6
Quantidades de respostas	5	6
Composição da equipe	2 servidores	3 servidores
Manifestações resolvidas	0	0
Manifestações não resolvidas	0	0
Em análise	0	0
Manifestações resolvidas após resposta complementar	-	-
Manifestações não resolvidas após resposta complementar	-	-

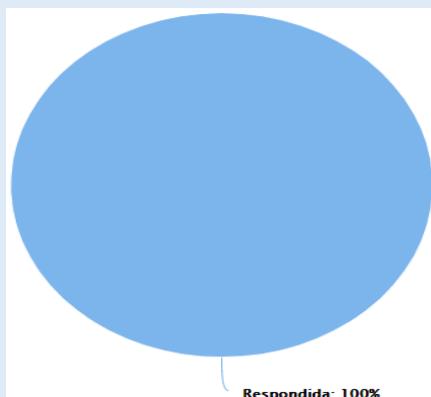
Fonte: Sistema OUV-DF

- A Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania conta com uma nova integrante em sua equipe desde o dia 28/05/2021.

Gráfico 7: Porcentagem de manifestações respondidas no Sistema OUV-DF em 01/04/21 a 30/06/21

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO



Fonte: Sistema OUV-DF

II- Resolutividade

Gráfico 8: Porcentagem de resolutividade das manifestações tratadas no Sistema OUV-DF em 01/04/21 a 30/06/21



Fonte: Sistema OUV-DF

Não houve avaliação de resposta da Ouvidoria pelo cidadão, por isso o gráfico conta com o índice de 0%.

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

RELATÓRIO DE OUIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

Tempo previsto de acordo com o Decreto nº 36.462/2015	Índice de cumprimento do prazo de resposta pela Ouvidoria			1º Trimestre de 2021	1º Trimestre de 2021
	1º Trimestre de 2021	2º Trimestre de 2021		No prazo	83%
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia).	11 dias	12 dias	Fora do prazo	0%	17%
			Vencida	0%	0%

Fonte: Sistema OUV-DF

IV- Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria

Nenhuma pesquisa de satisfação foi realizada no período.

4. Do perfil do cidadão que procura a Ouvidoria

Quadro 7: Localização geográfica do cidadão- Período de 01/04/21 a 30/06/21

Região Administrativa	Quantidade de manifestações
SIA- Setor de Indústria e Abastecimento	2
Cruzeiro	2
Guará	1
Samambaia	1
Taguatinga	1

Fonte: Sistema OUV-DF



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

5. Considerações finais

No período de 01/04/2021 a 30/06/2021, a Ouvidoria da FUNAP 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 FUNAP;
- b) Realização do curso - capacitação on-line – Formação em Ouvidoria, turma 01.2021; Realização do curso - capacitação on-line – Acesso à Informação; Realização do curso - capacitação on-line – Gestão em Ouvidoria; e participação (como ouvinte) na *Live sobre "As experiências das Ouvidorias no desafio de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados"*;
- 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) Participação do Programa de Integridade da SEJUS;
- e) Participação no Grupo de Formação Continuada em Ouvidoria da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal;
- f) Participação no Grupo de Planejamento e Gestão SIGO da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal;
- g) Participação no Grupo de Trabalho sobre a Lei Geral de Proteção de Dados;
- h) Demais ações constantes dos relatórios de atividades do Processo SEI nº 00400-00010290/2021-57.

Equipe Ouvidoria:

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego – Assessora

Lorena de Souza Marques Diniz – Técnico Administrativo

Equipe da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso