

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso
FUNAP

1º 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 janeiro a 31 de março 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

Gráfico 1: Situação do OUV-DF no período de 01/01/2021 a 31/03/2021



Fonte: Sistema OUV-DF

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso
FUNAP

Quadro 1: : Análise de demandas recebidas no período de 01/01/2021 a 31/03/2021



FUNAP		
OUV-DF	e-SIC	Total
5	3	8

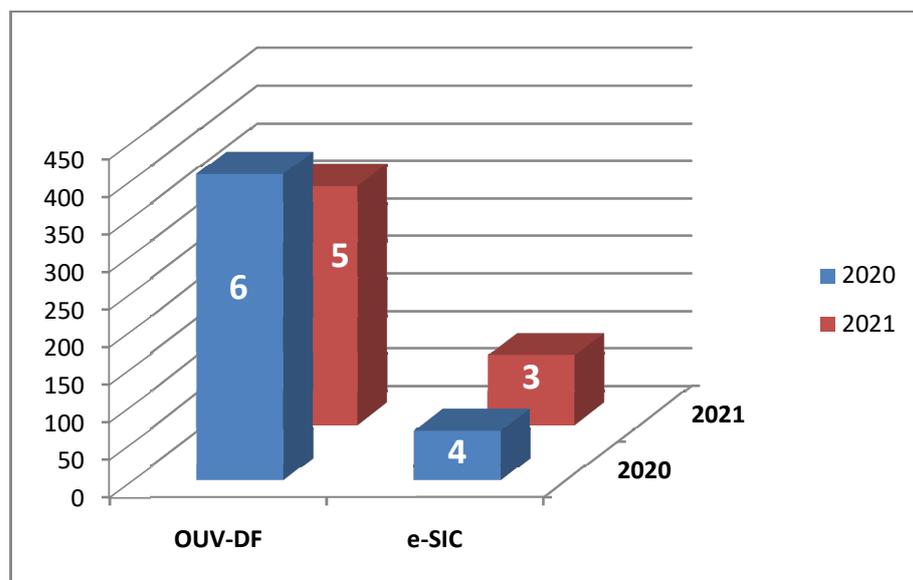


Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC

8 manifestações tratadas

- As 5 manifestações no Sistema OUV-DF foram respondidas dentro do prazo.
- Os 3 registros de pedidos de informações direcionados à FUNAP foram respondidos dentro do prazo e não tiveram recurso.

Gráfico 2: Análise de Demandas - período de 01/10/2020 a 31/03/2021



Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC

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

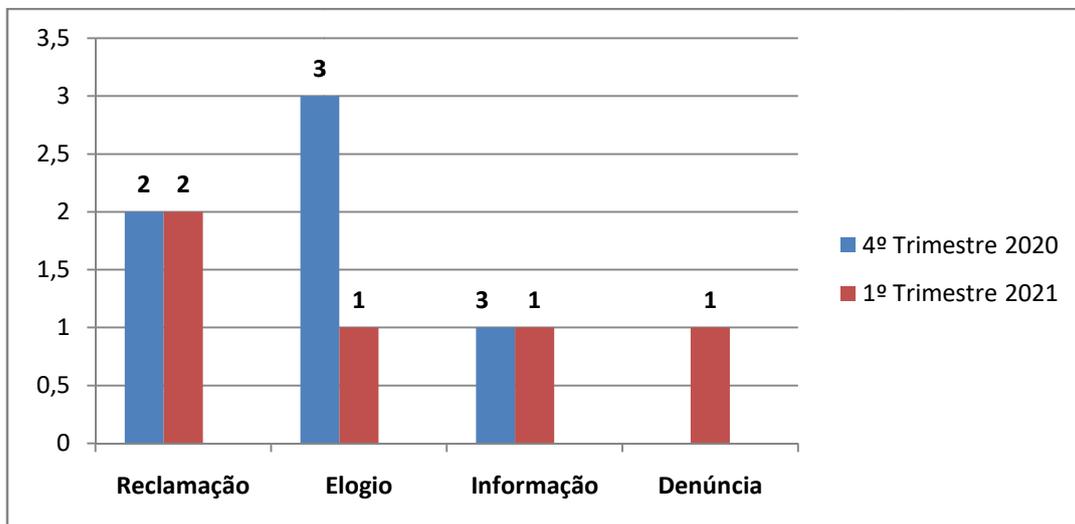
I- Natureza da manifestação

Quadro 2: Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza

Classificação	01/10/20 a 31/12/2020	%	01/01/21 a 31/03/2021	%
Reclamação	2	33,33%	2	40%
Solicitação	–	–	–	–
Elogio	3	50%	1	20%
Informação	1	16,66%	1	20%
Denúncia	–	–	1	20%
Sugestão	–	–	–	–

Fonte: Sistema OUV-DF

Gráfico 2: Comparativo de manifestações 01/10/2020 a 31/03/2021



Fonte: Sistema OUV-DF

RELATÓRIO DE OUIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso
FUNAP

II- Evolução mensal das manifestações

Gráfico 3: Evolução no período de 01/10/2020 a 31/03/2021

Evolução mensal

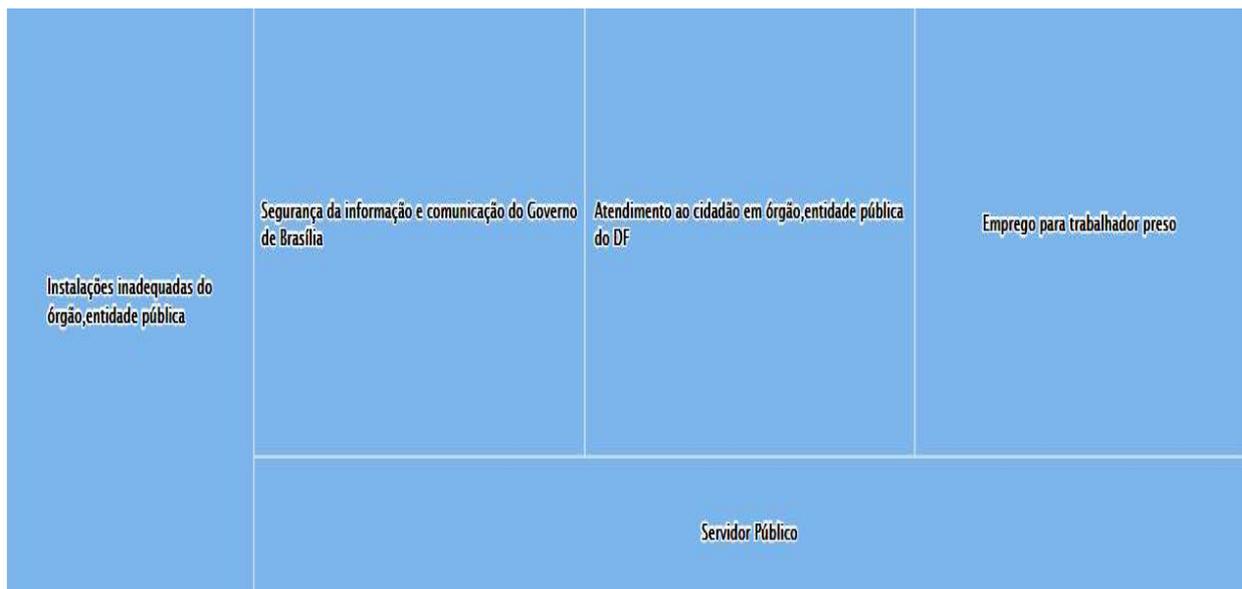


Fonte: Sistema OUV-DF

- De acordo com o gráfico, foram registradas no mês de janeiro 3 manifestações; em fevereiro 1 e no mês de março 1 manifestação.

III- Assuntos mais recorrentes e demandados dentro da FUNAP

Gráfico 4: Os cinco assuntos mais demandados



Fonte: Sistema OUV-DF

Quadro 3: Quantidade de demandas por assunto

Assunto	Quantidade
Instalações inadequadas do órgão, entidade pública	1
Segurança da informação e comunicação do Governo de Brasília	1
Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	1
Emprego para trabalhador preso	1
Servidor público	1

IV- Meios de Comunicação

Quadro 4: Quantidade de demandas por tipos de entrada no OUV-DF no período de 01/10/20 a 31/03/21:

Formas de Entrada	4º Trimestre de 2020	1º Trimestre de 2021
Internet	4	3
Telefone (162 e ouvidorias seccionais)	1	2
Presencial	1	-
Protocolo	-	-
Ouvidoria Itinerante	-	-
Mídia	-	-

Fonte: Sistema OUV-DF

Gráfico 5: Percentual das formas de entrada das manifestações em 01/01/21 a 31/03/21



Fonte: Sistema OUV-DF

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso
FUNAP

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

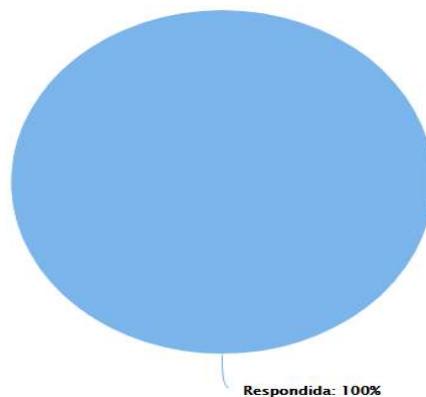
I- Quantidade de respostas enviadas ao cidadão, Equipe de Ouvidoria, Quantidade de manifestações resolvidas em relação ao total de manifestações recebidas

Quadro 5: Comparativo de Informações

	01/10/20 a 31/12/2020	01/01/2021 a 31/03/2021
Manifestações recebidas	6	5
Quantidades de respostas	6	5
Composição da equipe	2 servidores	2 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

Gráfico 6: Porcentagem de manifestações tratadas no Sistema OUV-DF em 01/01/21 a 31/03/21



Fonte: Sistema OUV-DF

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso
FUNAP

II- Resolutividade

Não houve avaliação de resposta da Ouvidoria pelo cidadão.

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			4º Trimestre de 2020	1º Trimestre de 2021
	4º Trimestre de 2020	1º Trimestre de 2021			
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia).	4º Trimestre de 2020	1º Trimestre de 2021	No prazo	100%	100%
	13 dias	11 dias	Fora do prazo	0%	0%
			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

Região Administrativa	Quantidade de manifestações
SIA- Setor de Indústria e Abastecimento	3
Plano Piloto	2

Fonte: Sistema OUV-DF

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso
FUNAP

5. Considerações finais

No período de 01/01/2021 a 31/03/2021, 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 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) Realização de contato telefônico com o cidadão a fim de solicitar informações complementares referentes ao relato, e dessa forma poder atuar de forma eficiente e com mais celeridade na resposta para o cidadão;
- d) Participação do Programa de Integridade da SEJUS; e
- e) Participação no Grupo de Formação Continuada em Ouvidoria da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal.

Equipe Ouvidoria:

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego – Assessora

Equipe da Fundação de Amparo do Trabalhador