

2º TRIMESTRE - ANO 2022

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 2022**, 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

1.1. Número total de manifestações do período

Quadro 1: Quantitativo de demandas recebidas no 2º trimestre de 2022

FUNAP		
OUV-DF	e-SIC	Total
27	1*	28

Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC acessados em 25/07/22.

* Os registros do e-Sic direcionados para a Funap foram recebidos e tratados pela equipe da FUNAP.

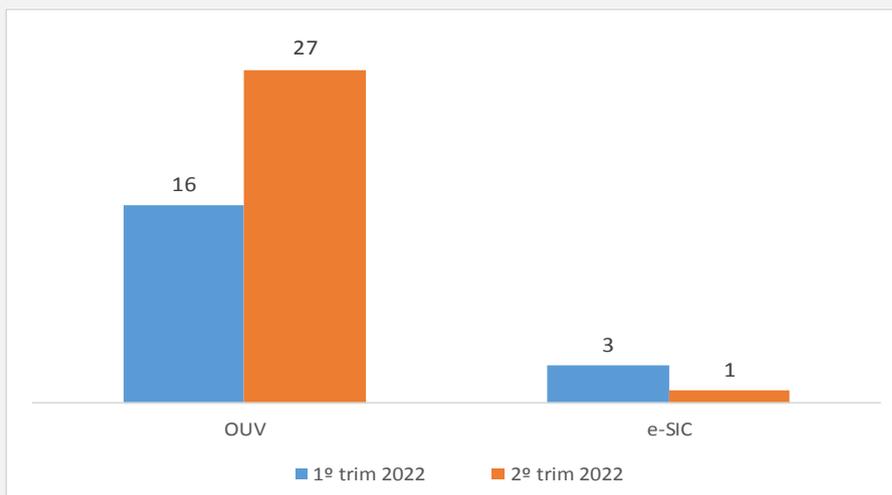
28 manifestações tratadas

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF

- Apenas 01 registro de pedido de acesso à informação direcionado à FUNAP, que foi respondido dentro do prazo e não teve recurso.

Gráfico 1: Quantitativo de demandas recebidas –1º trim. 2022 e 2º trim. 2022



Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC acessados em 26/07/22.

2. DIAGNÓSTICO

2.1. Dados que demonstram o tipo e a quantidade de manifestações recebidas pela FUNAP

Quadro 2: Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza

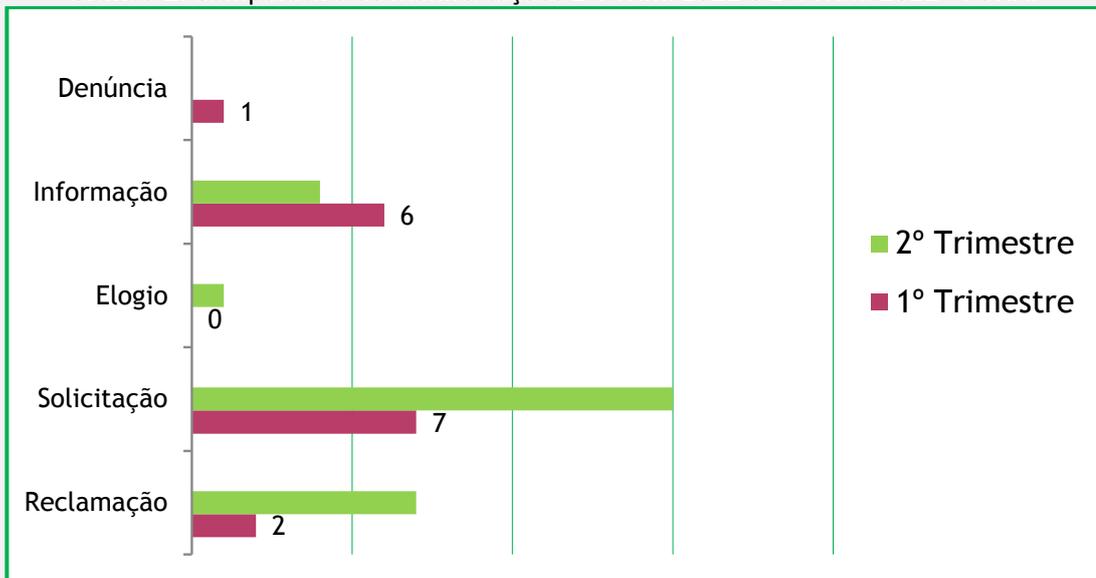
Classificação	01/01/2022 a 31/03/2022	%	01/04/2022 a 30/06/2022	%
Reclamação	2	12,5%	7	25,9%
Solicitação	7	43,7%	15	55,6%
Elogio	-	-	1	3,7%
Informação	6	37,5%	4	14,8%
Denúncia	1	6,3%	-	-

Fonte: Sistema OUV-DF em 20/07/22.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF

Gráfico 2: Comparativo de manifestações 1º. Trim. 2022 e 2º. Trim. 2022 - FUNAP



Fonte: Sistema OUV-DF em 20/07/22.

2.2. Assuntos mais recorrentes

2.2.1 Volume

Quadro 3: Os assuntos mais demandados no 2º trim. 2022

Assuntos	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Informação	Elogio
Emprego para trabalhador preso		16% (3)	68% (13)		16%(3)	
Ressocialização		100% (2)				
Falha em procedimentos do órgão		100% (2)				
Comunicação de órgão com o cidadão			100% (2)			
Trabalho					100% (1)	
Atendimento ao cidadão						100% (1)

Fonte: Painel Ouvidoria em 26/07/22.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF

2.2.2 Qualidade

Os pontos recorrentes referem-se às informações sobre a posição na fila para vaga de emprego dentro do assunto **Emprego para trabalhador preso**.

2.2.3 Formas de Entrada

Os meios de comunicação mais utilizados pelos usuários do Sistema OUV-DF para o registro de manifestações direcionadas à FUNAP são:

Quadro 4: Quantidade e % de manifestações segundo a forma de entrada –2º trim. 2022

Formas de Entrada	1º trim./2022	%	2º trim./2022	%
Internet	4	25%	11	40.7%
Telefone (162 e ouvidorias seccionais)	12	75%	16	59.3%

Fonte: Painel Ouvidoria em 26/07/22.

2.2.3 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

Informações	01/01/2022 a 31/03/2022	01/04/2022 a 30/06/2022
Manifestações recebidas	16	27
Quantidades de respostas	12	25
Composição da equipe	6 servidores	6 servidores
Manifestações resolvidas	3	3
Manifestações não resolvidas	1	1
Em análise	-	-

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF

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

Fonte: Sistema OUV-DF em 20/07/22.

2.2.4 Indicadores

Quadro 6: Relação entre o tempo previsto para o fechamento do processo de atendimento e o tempo realmente decorrido – 1º Trim. e 2º Trim. 2022

Tempo previsto de acordo com o Decreto nº 36.462/ 2015	Índice de cumprimento do prazo de resposta pela Ouvidoria	
	1º Trimestre de 2022	2º Trimestre de 2022
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia)	5 dias	9 dias
No prazo	100%	100%

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 20/07/2022.

* Todas as manifestações foram respondidas no prazo.

O tempo de resposta aumentou de um trimestre para outro. Isto se justifica em razão do aumento do número de manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria, conforme é possível verificar do Gráfico 1.

Gráfico 6: Nível de satisfação dos cidadãos com o atendimento da ouvidoria – 2º tri/2022



Em relação às 03 manifestações classificadas como resolvida, apenas 01 participou da pesquisa de satisfação (So-139219/2022) e, na ocasião, classificou positivamente os quesitos expostos nos gráficos acima.

3. PROJETOS

3.1. Ações realizadas em razão dos projetos de Ouvidoria/Cronograma/Metas

	Ações	Mês	Meta alcançada no 2º Trimestre
1	Contato com as áreas técnicas para buscar uma solução efetiva para as demandas apresentadas pelo cidadão.	Abril/Maio/Junho	SIM
2	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, conforme registro realizado no Sistema OUV/DF.	Abril/Maio/Junho	SIM
3	Realização de contato telefônico com o cidadão para solicitar a avaliação da resposta e realização da pesquisa de satisfação.	Abril/Maio/Junho	SIM
4	Gestão da qualidade da resposta apresentadas pelas áreas técnicas	Abril/Maio/Junho	SIM
5	Os canais de ouvidoria estão sendo rotineiramente divulgados nos atendimentos pessoais ou por telefone na FUNAP	Abril/Maio/Junho	SIM
6	Ouvidoria Itinerante nas Regiões Administrativas de Planaltina, Samambaia, Sobradinho II e Taguatinga pelo Programa "SEJUS mais perto do cidadão" e "Sua Vida Vale Muito" promovidos pela Secretaria de Estado e Justiça e Cidadania	Abril/Maio/Junho	SIM
7	Reunião com a Diretoria Executiva da FUNAP para entrega dos banners e alinhamento das ações de divulgação	Maio	SIM
8	Fixação do banner e instalação de um computador na entrada da sede da FUNAP/DF, que fica localizada no SIA Trecho 02, mais precisamente no local onde os usuários aguardam atendimento presencial	Maio/Junho	SIM
9	Banners com informações sobre os canais de ouvidoria foram fixados em locais onde a		SIM

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF

	FUNAP matem oficinas profissionalizantes, bem como no local onde está funcionando o Escritório Social administrado por esta entidade	Maio/Junho	
10	Mensalmente são realizadas visitas nos locais onde os reeducandos exercem suas atividades, com todos os órgãos e instituições que contratam com a FUNAP, conforme calendário de visitas organizado pelos prepostos da FUNAP/DF. Eventualmente, são realizadas reuniões na sede da FUNAP com órgãos que solicitam acompanhamentos de questões específicas por parte da FUNAP, como o caso de reunião realizada com a NOVACAP, que teve a participação da Secretaria de Administração Penitenciária	Abril/Maio/Junho	SIM
11	A produção da cartilha com orientações para os executores de contrato está em andamento	Abril/Maio/Junho	SIM

3.2. Eficácia das Metas alcançadas no 2º Trimestre/Justificativa

3.2.1 Estratégia de Ação 1: Divulgação

Indicador	Meta		Justificativa
	1º Trimestre	2º Trimestre	
Quantidade de demandas registradas	16	27	Meta atingida em 69%

3.2.1 Estratégia de Ação 1: Qualidade dos indicadores

Indicador	Meta		Justificativa
	1º Trimestre	2º Trimestre	
Qualidade da resposta	100%	100%	Meta atingida: manter o indicador
Resolutividade	75%	75%	
Quantidade de Demandas avaliadas	2	4	Meta atingida em 100%

4. AÇÕES EXTRAPROJETOS

Além das atribuições definidas no artigo 19 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, a Ouvidoria da FUNAP com vistas a colaborar com a melhoria dos serviços prestados pela Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF realizou as seguintes ações:



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF

- ✓ Realização dos cursos ofertados pela Escola de Governo, bem como os cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e Participação presencial da Semana do Controle;
- ✓ Conclusão do módulo básico do curso de Libras ofertado pela escola de Governo;
- ✓ Participação do Programa de Integridade da Secretaria de Justiça;
- ✓ Participação semanal nas reuniões realizadas pela Controladoria Setorial da Justiça;
- ✓ Participação na Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal em 25/05/2022.

Equipe Ouvidoria SEJUS/DF e FUNAP:

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Laís Ferraz Lima – Assessora

Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica Administrativa

Ríllary Bertolini Ferrari – Técnica Administrativa

Valéria Maria Rodrigues Fechine – Especialista Estatística

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges - Técnica Administrativa

Tereza Mota- Equipe da Fundação de Amparo do Trabalhador