

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF

**3º 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 julho a 30 de setembro 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.

Ademais, convém esclarecer que o serviço de ouvidoria da FUNAP/DF é prestado pela Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania- SEJUS, haja vista que a FUNAP/DF não possui em sua estrutura organizacional unidades setoriais de Correição, Ouvidoria e de Auditoria, conforme consta no Processo SEI nº 00056-00001186/2020-21.

## 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 3º trimestre de 2022

FUNAP		
OUV-DF	e-SIC	Total
28	3*	31

Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC acessados em 26/10/22.

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

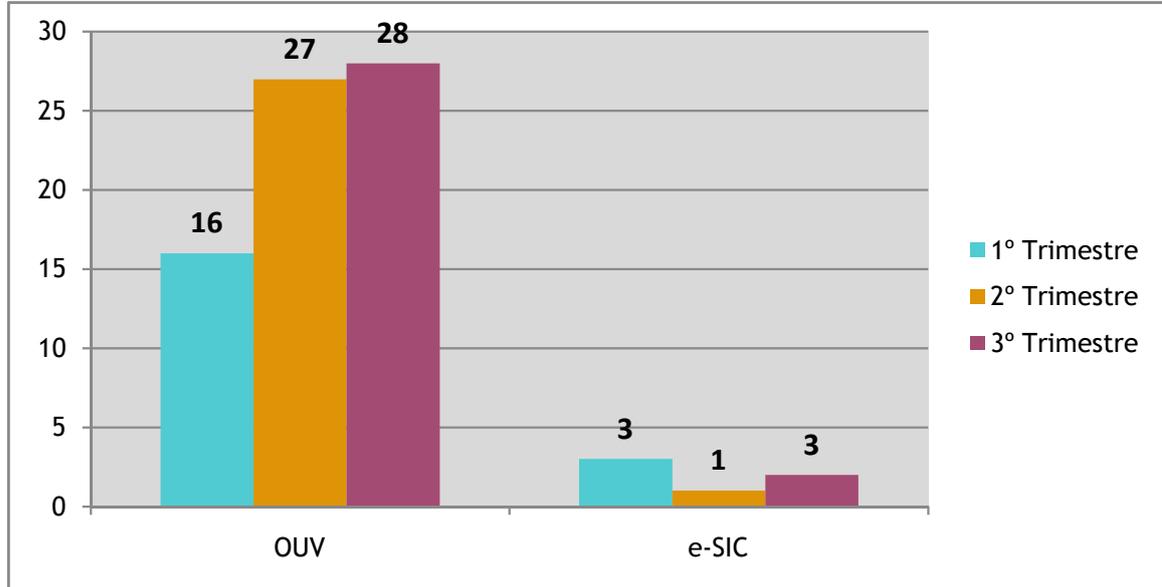
**31 manifestações tratadas**

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF

- 03 registros de pedido de acesso à informação direcionados à FUNAP, os quais foram respondidos dentro do prazo e não tiveram recurso.

**Gráfico 1:** Quantitativo de demandas recebidas –1º, 2º e 3º trimestre de 2022



Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC acessados em 26/10/22.

## 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

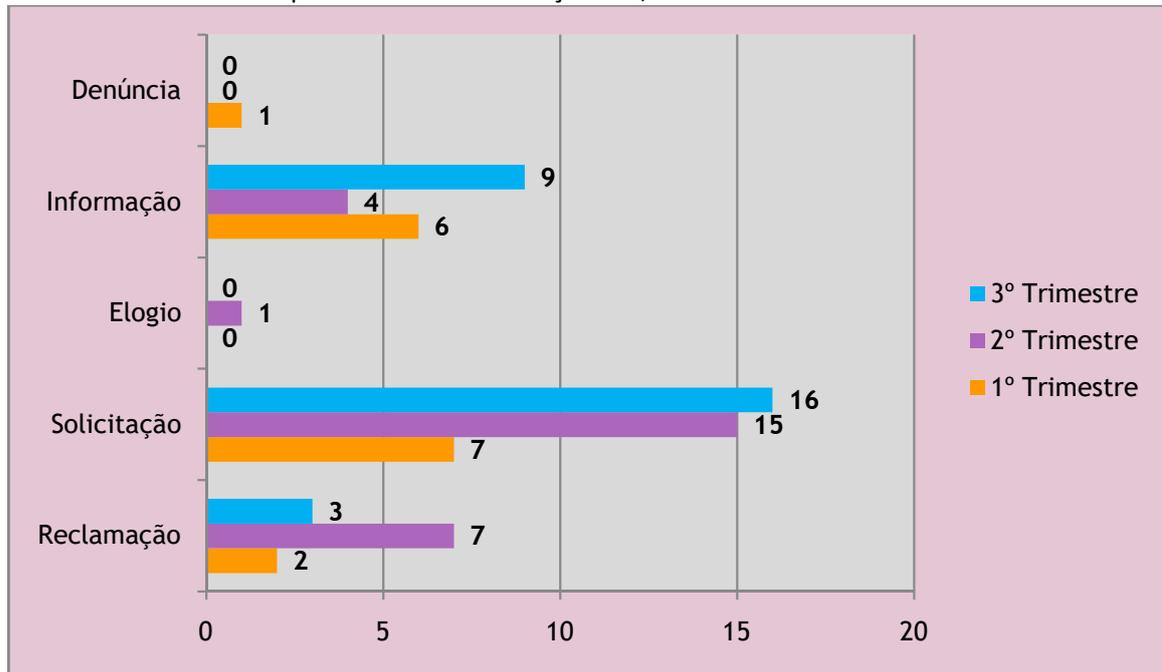
	01/01 a 31/03	%	01/04 a 30/06	%	01/07/ a 30/09	%
<b>Reclamação</b>	2	12,5%	7	25,9%	3	10,71%
<b>Solicitação</b>	7	43,7%	15	55,6%	16	57,14%
<b>Elogio</b>	-	-	1	3,7%	-	-
<b>Informação</b>	6	37,5%	4	14,8%	9	32,14%
<b>Denúncia</b>	1	6,3%	-	-	-	-

Fonte: Sistema OUV-DF em 26/10/22.

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF

**Gráfico 2:** Comparativo de manifestações 1º, 2º e 3º trimestre de 2022– FUNAP



Fonte: Sistema OUV-DF em 26/10/22.

## 2.2. Assuntos mais recorrentes

### 2.2.1 Volume

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

Assuntos	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Informação	Elogio
Emprego para trabalhador preso		2	13		8	
Trabalho					1	
Fundo para Geração de Emprego e renda			1			
Atendimento ao cidadão			1			
Assistência aos presidiários		1				
Atividades de readaptação de presos			1			

Fonte: Painel Ouvidoria em 26/10/22.

# 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 –1º, 2º e 3º trimestre de 2022

Formas de Entrada	1º trim./2022	%	2º trim./2022	%	3º trim./2022	%
Internet	4	25%	11	40.7%	12	43%
Telefone (162 ouvidorias seccionais)	12	75%	16	59.3%	16	57%

Fonte: Painel Ouvidoria em 26/10/22.

### 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 a 31/03	01/04 a 30/06	01/07 a 30/09
Manifestações recebidas	16	27	28
Quantidades de respostas	12	25	28
Composição da equipe	6 servidores	6 servidores	6 servidores
Manifestações resolvidas	3	3	5
Manifestações não resolvidas	1	1	2
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 26/10/22.

## 2.2.4 Indicadores

**Quadro 6:** Relação entre o tempo previsto para o fechamento do processo de atendimento e o tempo realmente decorrido – 1º, 2º e 3º trimestre de 2022

Tempo previsto de acordo com o Decreto nº 36.462/ 2015	Índice de cumprimento do prazo de resposta pela Ouvidoria		
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia)	5 dias	9 dias	7 dias
<b>No prazo</b>	100%	100%	93%

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 26/10/2022.

**Gráfico 6:** Nível de satisfação dos cidadãos com o atendimento da ouvidoria – 3º tri/2022



Fonte: Sistema OUV-DF em 26/10/22.

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF

Em relação às 05 manifestações classificadas como resolvida, apenas 01 participou da pesquisa de satisfação (So-244772/2022) 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 3º Trimestre
1	Contato com as áreas técnicas para buscar uma solução efetiva para as demandas apresentadas pelo cidadão.	Julho/Agosto/Setembro	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.	Julho/Agosto/Setembro	SIM
3	Realização de contato telefônico com o cidadão para solicitar a avaliação da resposta e realização da pesquisa de satisfação.	Julho/Agosto/Setembro	SIM
4	Gestão da qualidade da resposta apresentadas pelas áreas técnicas	Julho/Agosto/Setembro	SIM
5	Os canais de ouvidoria estão sendo rotineiramente divulgados nos atendimentos pessoais ou por telefone na FUNAP	Julho/Agosto/Setembro	SIM
6	Realização dos cursos ofertados pela Escola de Governo, bem como os cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.	Julho/Agosto/Setembro	SIM
7	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	Julho/Agosto/Setembro	SIM
10	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	Julho/Agosto/Setembro	SIM

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF

## 3.2. Eficácia das Metas alcançadas no 3º Trimestre/Justificativa

### 3.2.1 Estratégia de Ação 1: Divulgação

Indicador	Meta			Justificativa
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	
Quantidade de demandas registradas	16	27	28	Meta atingida em 3,7%

### 3.2.1 Estratégia de Ação 1: Qualidade dos indicadores

Indicador	Meta por trimestre			Justificativa
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	
Qualidade da resposta	100%	100%	100%	Meta atingida: manter o indicador
Resolutividade	75%	75%	71%	2 demandas foram avaliadas como não resolvidas, apesar dos esclarecimentos prestados pela área técnica.
Demandas avaliadas	2	4	7	Meta atingida em 57,14%

## 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:

- ✓ Realização dos cursos ofertados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;
- ✓ Reunião com a Presidente da Comissão de Ética da Secretaria de Justiça;
- ✓ Participação do Programa de Integridade da Secretaria de Justiça;
- ✓ Participação semanal nas reuniões realizadas pela Controladoria Setorial da Justiça;
- ✓ Realização do Curso "Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável: desafios para a implementação" pela Escola Nacional de Administração Pública.

### 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