

## 4º 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 outubro a 31 de dezembro 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 01/10/2021 a 31/12/2021

FUNAP			
OUV-DF	e-SIC	Sindh (Disque 100)	Total
15	3	490	508

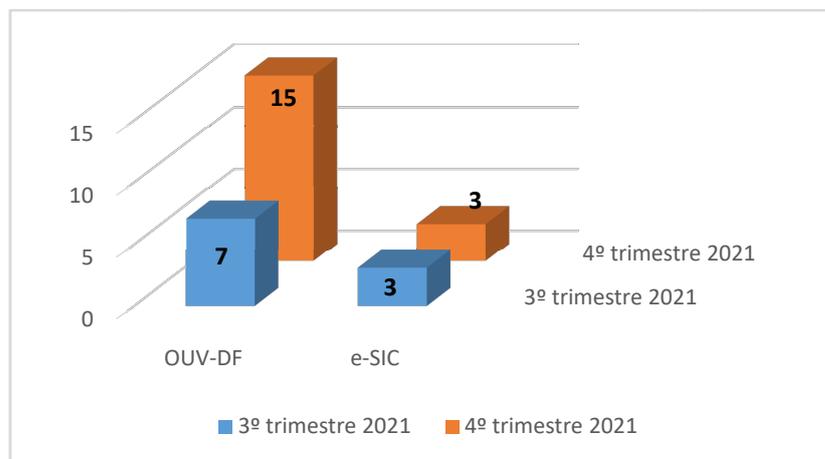


Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC. Acesso em 04/01/2022.

**508 manifestações tratadas**

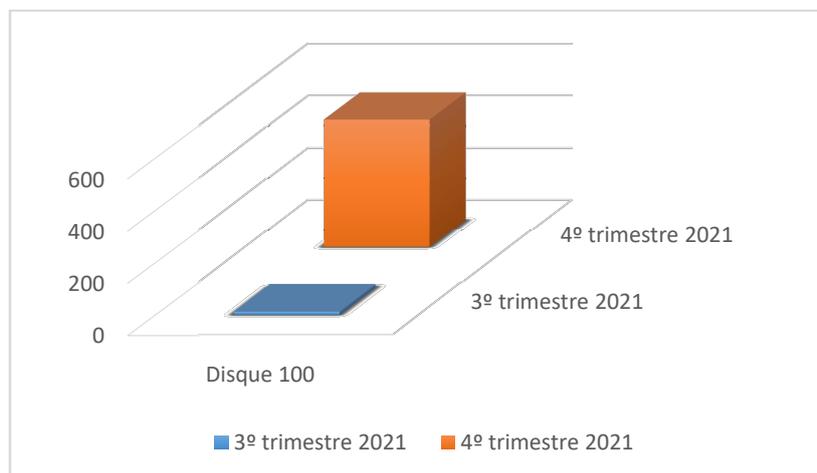
- As 15 manifestações registradas no Sistema OUV-DF e direcionadas para a FUNAP foram todas respondidas dentro do prazo.
- Os 03 registros de pedido de informação direcionados à FUNAP foram respondidos dentro do prazo e não tiveram recurso.
- A Ouvidoria da SEJUS passou a recepcionar as demandas do Disque 100 através do Sistema Sindh em 29/09/2021.

**Gráfico 1:** Análise de Demandas - período de 01/07/2021 a 31/12/2021



Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC. Acesso em 04/01/2022.

**Gráfico 2:** Análise de Demandas disque 100 - período de 01/07/2021 a 31/12/2021



Fonte: Sistema Sindh. Acesso em 04/01/2022.

No que se refere aos dados do disque 100, esta Ouvidoria passou a recepcionar as demandas no dia 29/09/2021, recebendo 11 manifestações entre os dias 29 e 30/09. No 4º trimestre recebemos 490 manifestações.

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

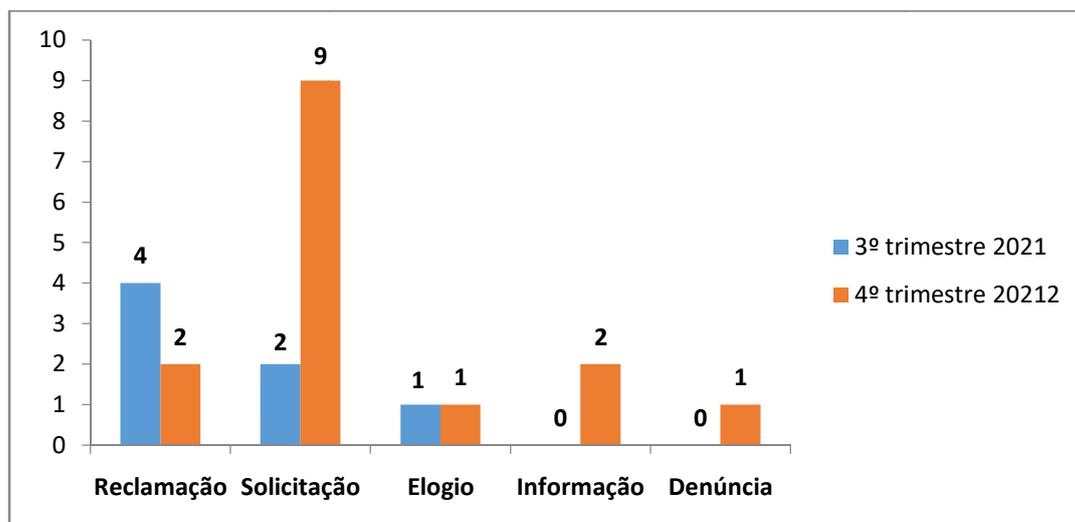
### I- Natureza da manifestação

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

Classificação	01/07/2021 a 30/09/2021	%	01/10/2021 a 31/12/2021	%
Reclamação	4	57,14%	2	13,33%
Solicitação	2	28,57%	9	60%
Elogio	1	14,28%	1	6,67%
Informação	-	-	2	13,33%
Denúncia	-	-	1	6,67%
Sugestão	-	-	-	-

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

**Gráfico 3:** Comparativo de manifestações 01/07/2021 a 31/12/2021



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

## II- Evolução mensal das manifestações

**Gráfico 4:** Evolução no período de 01/10/2021 a 31/12/2021

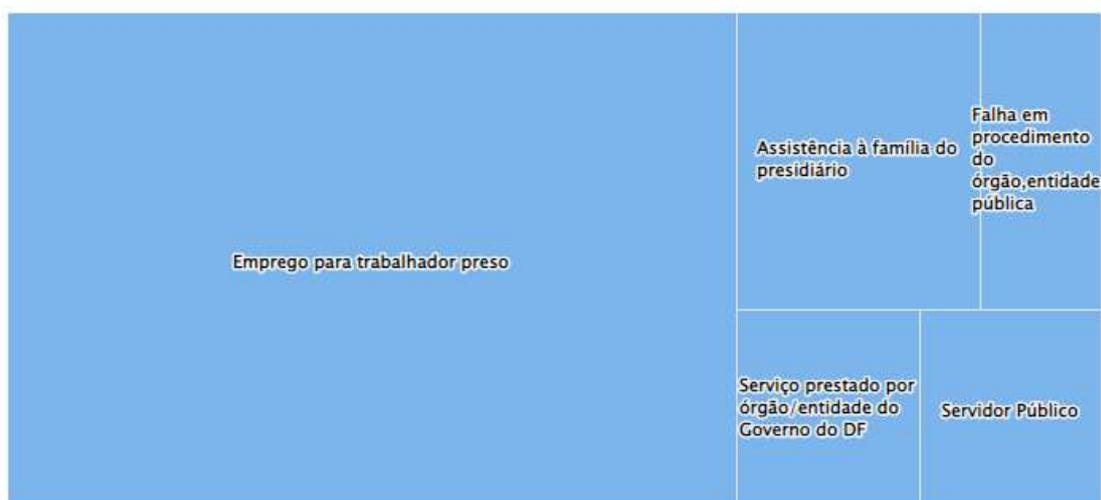


Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

- De acordo com o gráfico, foram registradas: 5 manifestações em outubro; 9 em novembro e 1 dezembro.

## III- Assuntos recorrentes e demandados dentro da FUNAP

**Gráfico 5:** Os assuntos mais demandados no OUV-DF no período de 01/10/2021 a 31/12/2021



Fonte: Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

**Quadro 3:** Quantidade de demandas por assunto no período de 01/10/2021 a 31/12/2021

Assunto	Quantidade
Emprego para trabalhador preso	10
Assistência à família do presidiário	2
Falha em procedimento do órgão, entidade pública	1
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	1
Servidor público	1

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

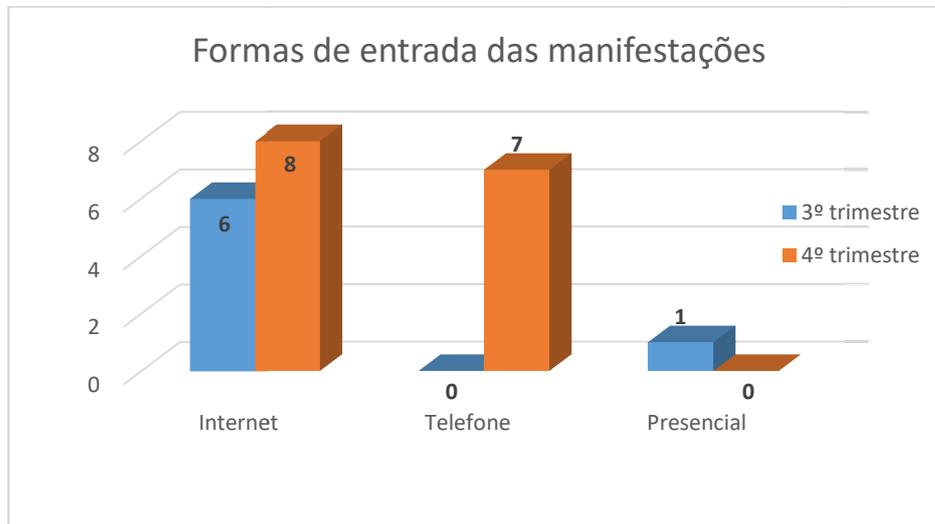
#### IV- Meios de Comunicação

**Quadro 4:** Quantidade de demandas por tipos de entrada no OUV-DF no período de 01/07/2021 a 31/12/2021

Formas de Entrada	3º Trimestre de 2021	4º Trimestre de 2021
Internet	6	8
Telefone (162 e ouvidorias seccionais)	-	7
Presencial	1	-
Protocolo	-	-
Ouvidoria Itinerante	-	-
Mídia	-	-

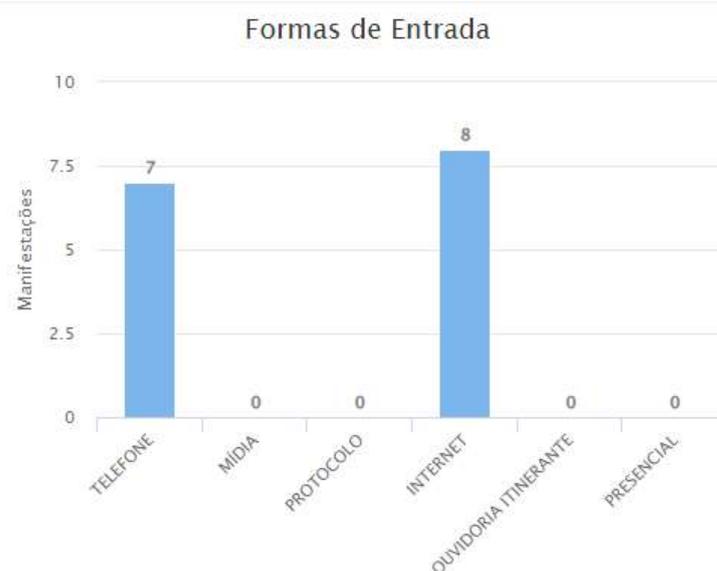
Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

**Gráfico 6:** Evolução nas formas de entrada no período de 01/07/2021 a 31/12/2021



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

**Gráfico 7:** Formas de entrada das manifestações em 01/10/2021 a 31/12/2021



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

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

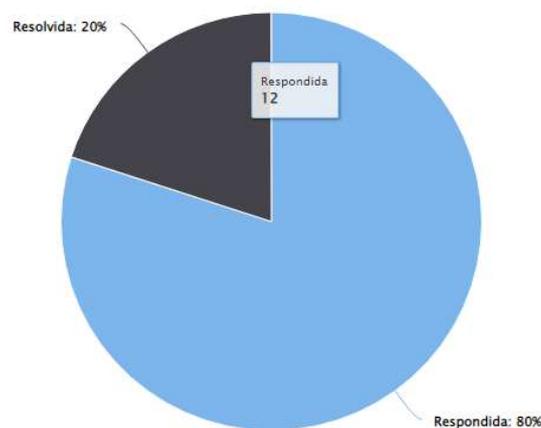
I- **Quantidade de respostas enviadas ao cidadão, Equipe de Ouvidoria, Quantidade de manifestações resolvidas em relação ao total de manifestações recebidas**

**Quadro 5:** Comparativo de Informações no OUV-DF no período de 01/07/2021 a 31/12/2021

	01/07/2021 a 30/09/2021	01/10/2021 a 31/12/2021
Manifestações recebidas	7	15
Quantidades de respostas	5	12
Composição da equipe	4 servidores	4 servidores
Manifestações resolvidas	1	3
Manifestações não resolvidas	1	0
Em análise	0	0
Manifestações resolvidas após resposta complementar	-	-
Manifestações não resolvidas após resposta complementar	-	-

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

**Gráfico 8:** Porcentagem de manifestações respondidas no Sistema OUV-DF em 01/10/2021 a 31/12/2021



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

## II- Resolutividade

**Gráfico 9:** Porcentagem de resolutividade das manifestações tratadas no Sistema OUV-DF em 01/10/2021 a 31/12/2021



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

No período em questão, 03 manifestações foram classificadas como resolvidas (So-237988/2021, So-240852/2021 e So-242971/2021), das quais, em 02, esta Ouvidoria realizou o pós atendimento, a fim de saber a percepção do cidadão sobre a resposta dada a sua demanda.

## 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			3º Trimestre de 2021	4º Trimestre de 2021
	3º Trimestre de 2021	4º Trimestre de 2021			
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia).	3º Trimestre de 2021	4º Trimestre de 2021	<b>No prazo</b>	100%	100%
	8 dias	8 dias	<b>Fora do prazo</b>	0%	0%
			<b>Vencida</b>	0%	0%

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

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

**Gráfico 10:** Porcentagem dos índices de satisfação com o serviço de Ouvidoria no período de 01/10/2021 a 31/12/2021



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

Em relação as 03 manifestações classificadas como resolvida, 02 participaram da pesquisa de satisfação e, na ocasião, ambas classificaram positivamente os quesitos expostos nos gráficos acima, a exemplo da manifestação So-240852/2021.

## 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
Plano Piloto	3
Jardim Botânico	2
Setor de Indústria e Abastecimento	2
Taguatinga	2

Águas Claras	1
Ceilândia	1
Recanto das Emas	1
Vicente Pires	1
Paranoá	1
Planaltina	1

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 04/01/2022.

### 5. Considerações finais

No período de 01/10/2021 a 31/12/2021, 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 – Atendimento inclusivo; Participação no Encontro Nacional de Ouvidores de Direitos Humanos;
- c) Realização de contato telefônico com o cidadão a fim de solicitar avaliação das respostas definitivas e solicitar a realização da pesquisa de satisfação;
- d) Participação do Programa de Integridade da SEJUS;
- e) Recepção das demandas do Disque 100 registradas no Sistema Integrado de Direitos Humanos (Sindh);
- f) A Ouvidoria da Secretaria de Justiça foi premiada pelo Projeto Gestão da Qualidade da resposta no Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria, promovido pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;
- g) Ouvidoria Itinerante pelos eventos do Programa Sejus mais perto do Cidadão nas cidades de Sol Nascente (15ª edição), Planaltina (16ª edição) e Sobradinho II (17ª

edição); e pelo Programa Sua vida vale muito no Recanto das Emas (11ª edição), em São Sebastião (12ª edição);

h) Ouvidoria Itinerante pela Ação Dia de Finados, realizada nos seis cemitérios do Distrito Federal;

i) Realizou treinamento dos servidores que atuaram pela ouvidoria itinerante na Ação Dia de Finados;

j) Elaboração do Plano de Ação de 2022 da Ouvidoria da FUNAP; e

k) Reunião do Grupo de Trabalho Qualidade da resposta da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal em 15/10/2021 e 17/11/2021.

### **6. Equipe Ouvidoria FUNAP**

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Laís Ferraz Lima – Assessora

Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica Administrativa

Rillary Bertolini Ferrari – Técnica Administrativa

Tereza Mota- Equipe da Fundação de Amparo do Trabalhador