

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO – FUNAP/DF



RELATÓRIO ANUAL 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 direcionadas à Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso (FUNAP).

A Ouvidoria da Secretaria de Justiça responde pela ouvidoria da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso (FUNAP), conforme Processo nº 00056-00001487/2020-54.

Além desses sistemas, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania atua na recepção e encaminhamento das denúncias registradas no Disque 100, por força do Acordo de Cooperação Técnica constante do Processo nº 04011-00001555/2020-43.

As ações e os dados que dão suporte a este relatório foram considerados da data de **01/01/2022 até 15/12/2022**, conforme recomendação da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal constante do Processo nº 00480-00001923/2022-29.

Destaca-se ainda no ano de 2022 o lançamento da plataforma PARTICIPA DF no dia 07 de dezembro de 2022, que unifica o cadastro e o endereço de acesso aos sistemas da Ouvidoria - **Ouv-DF** e do Serviço de Informação ao Cidadão - **e-SIC**, no âmbito do Distrito Federal.

Desse modo, 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.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO – FUNAP/DF

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 período de 01/01/22 a 15/12/22

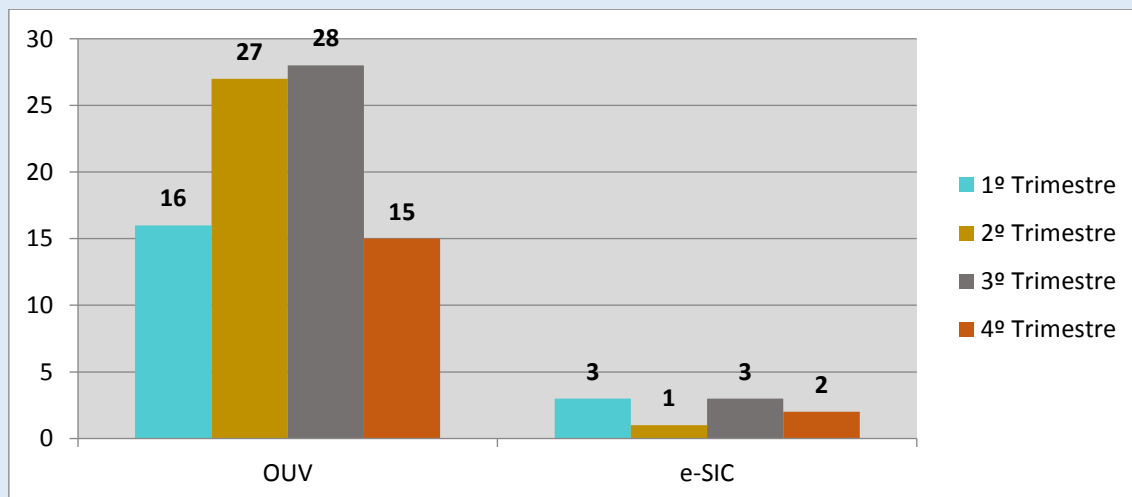
FUNAP		
OUV	e-SIC	Total
86	29	115

Fonte: Painel de Ouvidoria, Sistema e-SIC, Sistema Participa DF, acessados em 20/12/22.
Dados anuais com informações validadas até o dia 15/12/2022.

115 manifestações recebidas

- Das 115 manifestações recebidas, 20 pedidos de acesso à informação são de competência de outros órgãos, porém foram recebidos pela Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso (FUNAP) em razão da mudança da plataforma PARTICIPA DF no dia 07/12/22.
- As demais 95 manifestações: 86 foram registradas no Sistema OUV-DF e 9 no sistema e-SIC direcionadas para a FUNAP.
- Foram registrados 2 pedidos de acesso à informação no **4º trimestre**, sendo que um não houve recurso e o outro encontra-se em análise.

Gráfico 1: Quantitativo de demandas atendidas – 2022



Fonte: Sistema Participa-DF, dados acessados em 21/12/22. Com informações validadas até o dia 15/12/2022.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO – FUNAP/DF

2. DIAGNÓSTICO

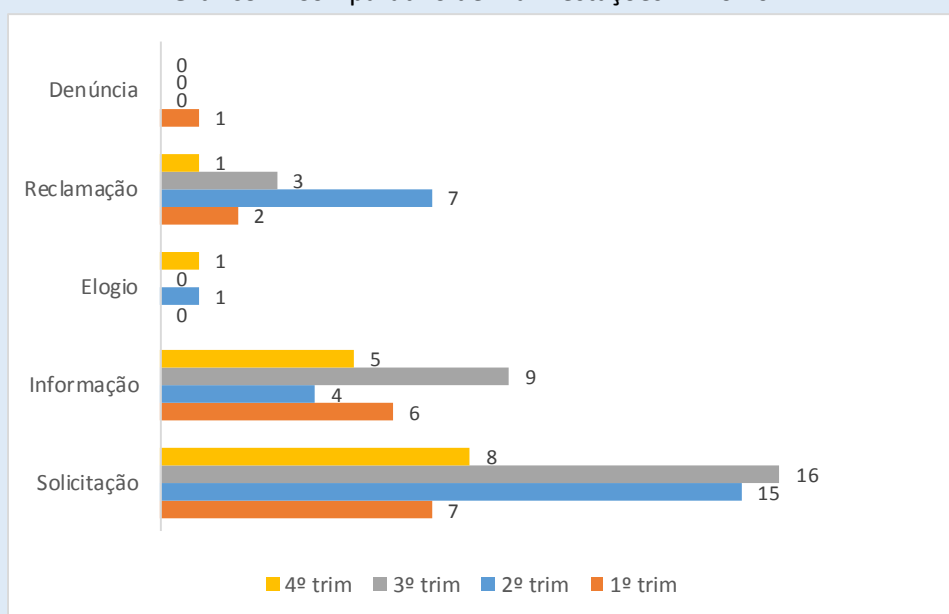
2.1. Dados que demonstram o tipo e a quantidade de manifestações recebidas pela FUNAP

Quadro 2: Quantidade de manifestações de acordo com sua natureza - Ano 2022

Classificação	01/01/2022	%	01/04/2022	%	01/07/2022	%	01/10/2022	%
	a 31/03/2022		a 30/06/2022		a 30/09/2022		a 15/12/2022	
Reclamação	2	12,5%	7	25,9%	3	10,7%	1	6,7%
Solicitação	7	43,7%	15	55,6%	16	57,1%	8	53,3%
Elogio	-	-	1	3,7%	-	-	1	6,7%
Informação	6	37,5%	4	14,8%	9	32,2%	5	33,3%
Denúncia	1	6,3%	-	-	-	-	-	-

Fonte: Sistema Participa-DF, dados acessados em 21/12/22. Com informações validadas até o dia 15/12/2022.

Gráfico 2: Comparativo de manifestações - Ano 2022



Fonte: Sistema Participa-DF, dados acessados em 21/12/22. Com informações validadas até o dia 15/12/2022.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO – FUNAP/DF

2.2. Assuntos mais recorrentes

2.2.1 Volume

Quadro 3: Os assuntos mais demandados no 4º trim. 2022

Assuntos	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Informação	Elogio
Emprego para trabalhador preso	-	-	7	-	5	-
Competência de outra esfera	-	-	1	-	-	-
Servidor público	-	-	-	-	-	1
Falha em procedimento do órgão, entidade	-	1	-	-	-	-

Fonte: Sistema Participa-DF, dados acessados em 21/12/22. Com informações validadas até o dia 15/12/2022.

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 – Ano 2022

Formas de Entrada	Ano de 2022			
	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Internet	4	11	12	6
Telefone (162 e ouvidorias seccionais)	12	16	16	9

Fonte: Sistema Participa-DF, dados acessados em 21/12/22. Com informações validadas até o dia 15/12/2022

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO – FUNAP/DF

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:	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Manifestações recebidas	16	27	22	15
Quantidades de respostas	12	25	17	13
Composição da equipe	6 servidores	6 servidores	6 servidores	6 servidores
Manifestações resolvidas	3	3	4	2
Manifestações não resolvidas	1	1	1	-
Em análise	-	-	-	-
Manifestações resolvidas após resposta complementar	-	-	-	-
Manifestações não resolvidas após resposta complementar	-	-	-	-

Fonte: Sistema Participa-DF, dados acessados em 21/12/22. Com informações validadas até o dia 15/12/2022

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO – FUNAP/DF

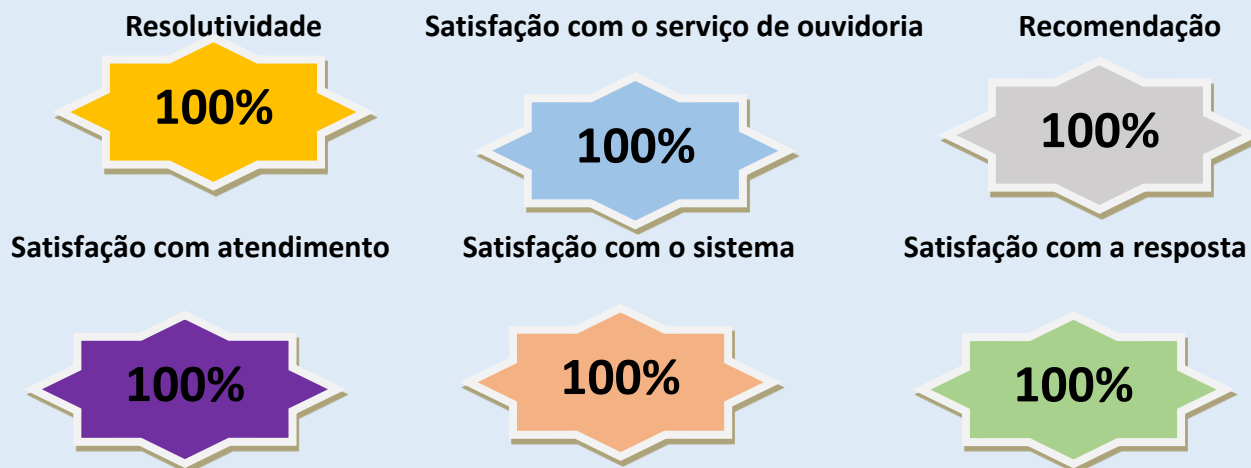
2.2.4 Indicadores

Quadro 6: Relação entre o tempo previsto para o fechamento do processo de atendimento e o tempo realmente decorrido – Ano 2022

Tempo previsto de acordo com o Decreto nº 36.462/2015 (20 dias - podendo ser prorrogado no caso de denúncia)	Índice de cumprimento do prazo de resposta pela Ouvidoria
1º trim. 2022	5 dias
2º trim. 2022	9 dias
3º trim. 2022	7 dias
4º trim. 2022	8 dias

Fonte: Sistema Participa-DF, dados acessados em 21/12/22. Com informações validadas até o dia 15/12/2022

Gráfico 6: Nível de satisfação dos cidadãos com o atendimento da ouvidoria – 4º tri/2022



Fonte: Sistema Participa-DF, dados acessados em 21/12/22. Com informações validadas até o dia 15/12/2022

No período em questão, 02 manifestações foram classificadas como resolvidas, sendo relacionadas ao assunto emprego para trabalhador preso.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO – FUNAP/DF

3. PROJETOS

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

	Ações	Mês	Meta alcançada no 4º Trimestre
1	Contato com as áreas técnicas para buscar uma solução efetiva para as demandas apresentadas pelo cidadão.	Out./Nov./Dez.	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.	Out./Nov./Dez.	SIM
3	Realização de contato telefônico com o cidadão para solicitar a avaliação da resposta e realização da pesquisa de satisfação.	Out./Nov./Dez.	SIM
4	Gestão da qualidade da resposta apresentadas pelas áreas técnicas	Out./Nov./Dez.	SIM
5	Os canais de ouvidoria estão sendo rotineiramente divulgados nos atendimentos pessoais ou por telefone na FUNAP	Out./Nov./Dez.	SIM
6	Realização dos cursos ofertados pela Escola de Governo, bem como os cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.	Out./Nov./Dez.	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	Out./Nov./Dez.	SIM

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO – FUNAP/DF

8	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	Out./Nov./Dez.	SIM
---	---	----------------	-----

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

3.2.1 Estratégia de Ação 1: Divulgação

Indicador	Meta			
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Quantidade de demandas registradas	16	27	28	15

Fonte: Sistema Participa-DF, dados acessados em 21/12/22. Com informações validadas até o dia 15/12/2022

3.2.1 Estratégia de Ação 1: Qualidade dos indicadores

Indicador	Meta			
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Qualidade da resposta	100%	100%	100%	100%
Resolutividade	75%	75%	71%	100%
Quantidade de Demandas avaliadas	2	4	7	2

Fonte: Sistema Participa-DF, dados acessados em 21/12/22. Com informações validadas até o dia 15/12/2022

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO – FUNAP/DF

4. AÇÕES EXTRAPROJETOS

Além das atribuições definidas no artigo 19 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania com vistas a colaborar com a melhoria dos serviços prestados pela Secretaria de Justiça realizou as seguintes ações:

- ✓ Recepção das demandas do Disque 100 registradas no Sistema Integrado de Direitos Humanos (SinDH);
- ✓ Colaboração na organização do evento Ação dia de Finados;
- ✓ Participação do Programa de Integridade da Secretaria de Justiça;
- ✓ Participação semanal nas reuniões realizadas pela Controladoria Setorial da Justiça;
- ✓ Ouvidoria Itinerante pela Ação Dia de Finados, realizada nos seis cemitérios do Distrito Federal;
- ✓ A Ouvidoria da Secretaria de Justiça foi premiada pelo Projeto “A Ouvidoria da SEJUS em sintonia com a Agenda 2030” no Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria, promovido pela Ouvidoria- Geral do Distrito Federal;
- ✓ Ouvidoria Itinerante pelo Programa Sejus mais perto do Cidadão na cidade de São Sebastião (28ª edição);
- ✓ Participação nos eventos: Seminário: InovEgov - Um dia sobre inovação - turma 1; e Fórum de Governança da CGDF.

Equipe Ouvidoria SEJUS/DF:

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