

### 1º 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 janeiro a 31 de março 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**

**Quadro 1:** Quantitativo de demandas recebidas no período de 01/01 a 31/03/2022

| <b>FUNAP</b>  |              |              |
|---------------|--------------|--------------|
| <b>OUV-DF</b> | <b>e-SIC</b> | <b>Total</b> |
| <b>16</b>     | <b>3</b>     | <b>19</b>    |

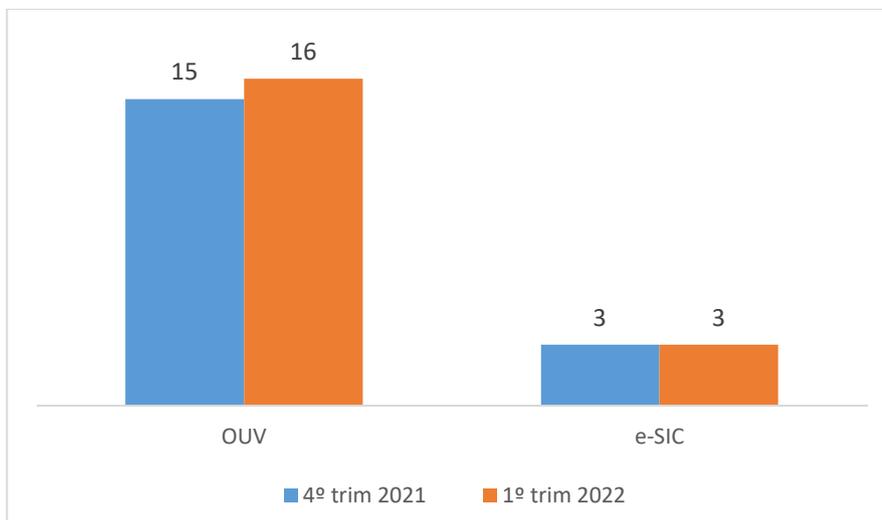
Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC. Acesso em 28/04/2022.

#### **19 manifestações tratadas**

- As 16 manifestações registradas no Sistema OUV-DF e direcionadas para a FUNAP foram todas respondidas dentro do prazo.

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

**Gráfico 1:** Quantitativo de demandas atendidas



Fonte: Sistema OUV-DF e Sistema e-SIC. Acesso em 28/04/2022.

## 2. Dados que demonstram o tipo e a quantidade de manifestações recebidas pela FUNAP no sistema OUV-DF

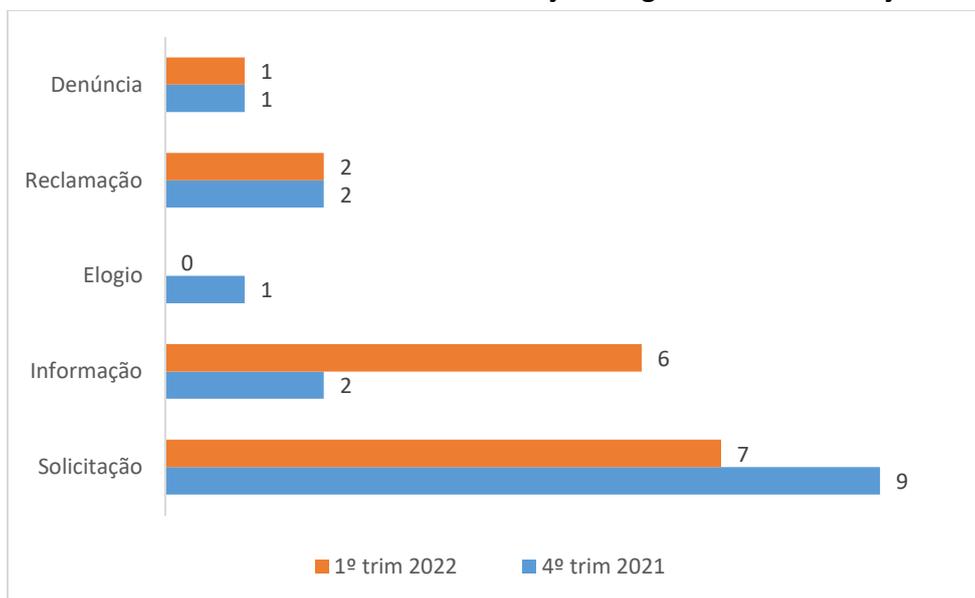
### I- Natureza da manifestação

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

| Classificação | 01/10/2021 a 31/12/2021 | %     | 01/01/2022 a 31/03/2022 | %     |
|---------------|-------------------------|-------|-------------------------|-------|
| Reclamação    | 2                       | 13,3% | 2                       | 12,5% |
| Solicitação   | 9                       | 60,0% | 7                       | 43,7% |
| Elogio        | 1                       | 6,7%  | -                       | -     |
| Informação    | 2                       | 13,3% | 6                       | 37,5% |
| Denúncia      | 1                       | 6,7%  | 1                       | 6,3%  |

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 28/04/2022.

**Gráfico 2:** Quantitativo das manifestações segundo as classificações



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 28/04/2022.

## II- Evolução mensal das manifestações

**Gráfico 3:** Evolução no período do 1º trim. 2022

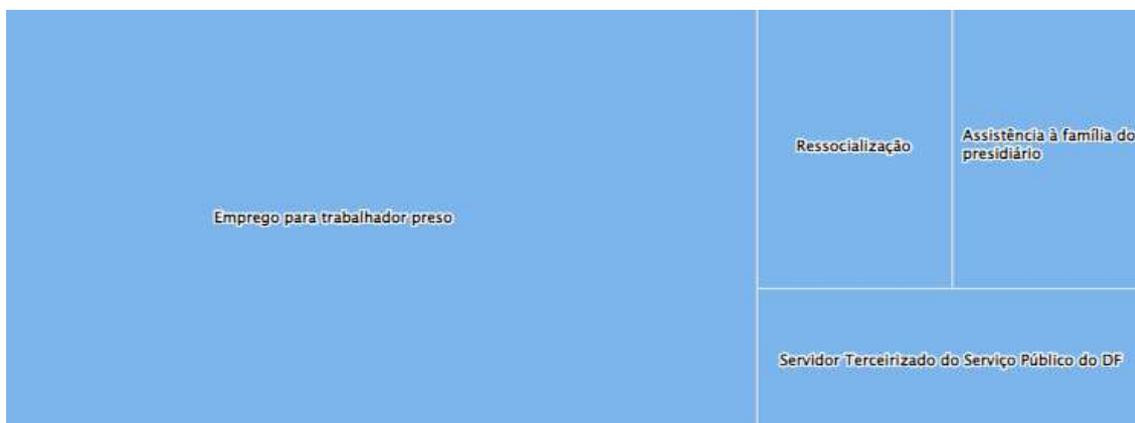


Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 28/04/2022.

- Conforme demonstrado no gráfico acima, foram registradas: 6 manifestações em janeiro; 5 em fevereiro e 5 em março.

### III- Assuntos recorrentes e demandados dentro da FUNAP

**Gráfico 4:** Os assuntos mais demandados no OUV-DF no 1º trim. 2022



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 28/04/2022.

**Quadro 3:** Quantidade de demandas por assunto no 1º trim. 2022

| Assunto                                       | Quantidade |
|---|------------|
| Emprego para trabalhador preso                | 13         |
| Assistência à família do presidiário          | 1          |
| Ressocialização                               | 1          |
| Serviço terceirizado do serviço público do DF | 1          |

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 28/04/2022.

### IV- Meios de Comunicação

**Quadro 4:** Quantidade de demandas por tipos de entrada no OUV-DF

| Formas de Entrada                      | 4º trimestre de 2021 | 1º trimestre de 2022 |
|--|----------------------|----------------------|
| Internet                               | 8                    | 4                    |
| Telefone (162 e ouvidorias seccionais) | 7                    | 12                   |

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 28/04/2022.

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

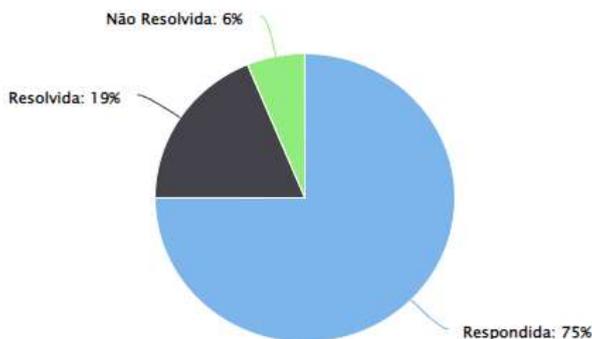
#### I- Quantidade de respostas enviadas ao cidadão, equipe de Ouvidoria, quantidade de manifestações resolvidas em relação ao total de manifestações recebidas

**Quadro 5:** Comparativo de informações no sistema OUV-DF

| Informações:  | 01/10/2021 a<br>31/12/2021 | 01/01/2022 a<br>31/03/2022 |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Manifestações recebidas                                 | 15                         | 16                         |
| Quantidades de respostas                                | 12                         | 12                         |
| Composição da equipe                                    | 4 servidores               | 6 servidores               |
| Manifestações resolvidas                                | 3                          | 3                          |
| Manifestações não resolvidas                            | 0                          | 1                          |
| Em análise  | -                          | -                          |
| Manifestações resolvidas após resposta complementar     | -                          | -                          |
| Manifestações não resolvidas após resposta complementar | -                          | -                          |

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 28/04/2022.

**Gráfico 8:** Porcentagem de respostas no sistema OUV-DF - 1º trim. 2022



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 28/04/2022.

## II- Resolutividade

**Gráfico 9:** Porcentagem de resolutividade das manifestações tratadas no sistema OUV-DF  
1º trim. 2022



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 28/04/2022.

No período em questão, 03 manifestações foram classificadas como resolvidas (So-002321/2022, So-004507/2022 e So-071442/2022), 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 |               |
|---|---|---------------|
| 20 dias<br>(podendo ser prorrogado no caso de denúncia) | 4º trim. 2021   | 1º trim. 2022 |
|   | 8 dias  | 5 dias        |

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 28/04/2022.

\* Todas manifestações foram cumpridas no prazo.

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

**Gráfico 10:** Porcentagem dos índices de satisfação com o serviço de ouvidoria no 1º trim. 2022



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 28/04/2022.

Em relação as 03 manifestações classificadas como resolvida, apenas 01 participou da pesquisa de satisfação e, na ocasião, classificou positivamente os quesitos expostos nos gráficos acima, a exemplo da manifestação So-002321/2022.

## 4. Do perfil do cidadão que procura a Ouvidoria

**Quadro 7:** Localização geográfica do cidadão no 1º trim. 2022

| Região Administrativa              | Quantidade de manifestações |
|------------------------------------|-----------------------------|
| Setor de Indústria e Abastecimento | 4                           |
| Plano Piloto                       | 4                           |
| Taguatinga                         | 4                           |
| Ceilândia                          | 1                           |
| Riacho Fundo II                    | 1                           |

|               |   |
|---------------|---|
| São Sebastião | 1 |
| Sobradinho    | 1 |

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 28/04/2022.

### 5. Considerações finais

No período de 01/01/2022 a 31/03/2022, 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 dos cursos EAD pela Escola de Governo: Assédio na Administração Pública e Transparência, Ética e Controle Social;
- 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) Ouvidoria Itinerante nas Regiões Administrativas de Ceilândia, Sol Nascente e Itapoã, pelo Programa "SEJUS mais perto do cidadão" e "Sua Vida Vale Muito" promovidos pela Secretaria de Estado e Justiça e Cidadania; e
- f) Reunião do Grupo de Trabalho Formação Continuada em 11/02/2022 e Reunião Geral do SIGO em 16/02/2022.

### 6. Equipe Ouvidoria FUNAP

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 Fachine – Especialista Estatística

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges - Técnica Administrativa

Tereza Mota- Equipe da Fundação de Amparo do Trabalhador