



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

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

1º TRIMESTRE - ANO 2023

### Apresentação

Os dados apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, unificando o acesso aos sistemas da Ouvidoria - **OUV-DF** e do Serviço de Informação ao Cidadão - **e-SIC**, no período de **01 de janeiro a 31 de março de 2023**, direcionadas à Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF, fazendo-se um comparativo com os dados registrados no mesmo período do ano de 2022.

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 PARTICIPA-DF (SERVIÇOS DE OUVIDORIA - OUV E DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC)

#### 1.1. Número total de manifestações do período

**Quadro 1:** Quantitativo de demandas recebidas no 1º trimestre de 2023

FUNAP		
OUV	SIC	Total
19	7	26

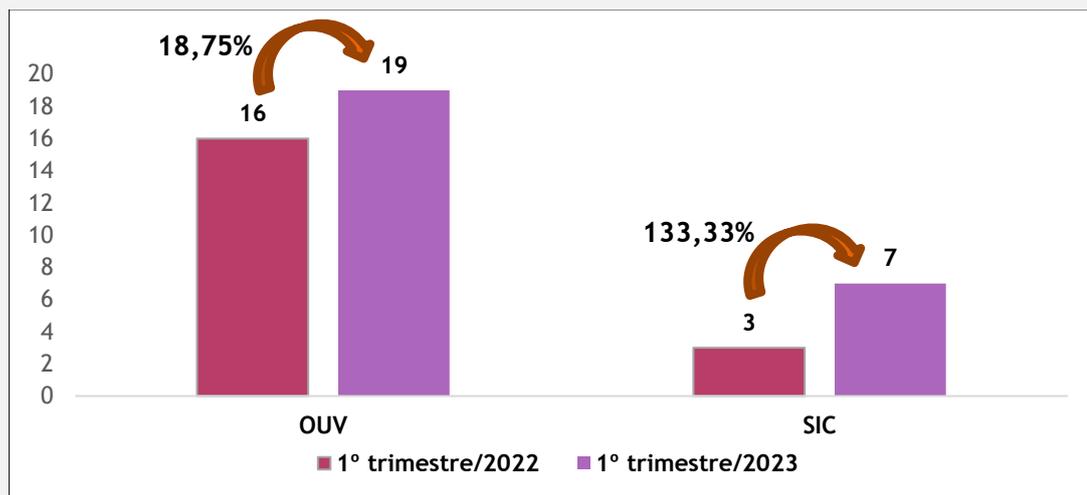
Fonte: Sistema Participa/DF, acessado em 18/04/23.

\* excluindo os pedidos de acesso à informação de competência de outros órgãos da Administração Pública, os quais totalizam 03 pedidos no período

Durante o primeiro trimestre de 2023, foram computadas 26 manifestações no Sistema Participa/DF, das quais: 19 referem-se ao OUV-DF e 07, aos pedidos de acesso à informação (SIC). Os pedidos de acesso à informação direcionados à FUNAP foram respondidos dentro do prazo e não tiveram recurso.

No gráfico abaixo, nota-se o aumento em relação ao mesmo período do ano anterior (1º trimestre de 2022) de 18,75% de demandas do OUV e 133,33% de pedidos de acesso à informação.

**Gráfico 1:** Quantitativo de demandas recebidas - 1º trimestre de 2022 e 1º trimestre de 2023



Fonte: Sistema Participa/DF, acessado em 18/04/23.

## 2. DIAGNÓSTICO

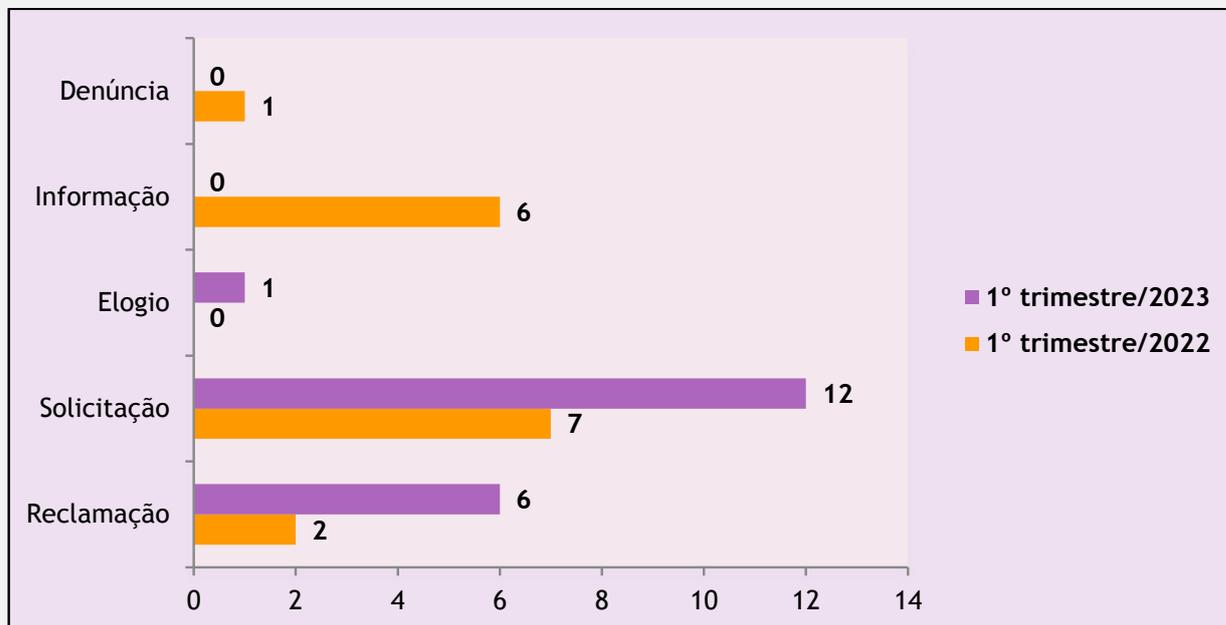
### 2.1. Dados que demonstram o tipo e a quantidade de manifestações recebidas pela FUNAP

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

Classificação	01/01/22 a 31/03/22	%	01/01/23 a 31/03/23	%
Reclamação	2	12,5%	6	31,6%
Solicitação	7	43,7%	12	63,2%
Elogio	-	-	1	5,3%
Informação	6	37,5%	-	-
Denúncia	1	6,3%	-	-
Sugestão	-	-	-	-

Fonte: Painel de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), acessado em 26/04/23.

**Gráfico 2:** Comparativo de manifestações 1º trimestre de 2022 e 1º trimestre de 2023



Fonte: Painel de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), acessado em 26/04/23.

## 2.2. Assuntos mais recorrentes

### 2.2.1 Quantidade

**Quadro 3:** Os assuntos mais demandados no 1º trimestre 2023

Assuntos	Reclamação	Solicitação	Elogio	Total
Emprego para trabalhador preso	5	12	1	18
Falha em procedimento do órgão, entidade pública	1	-	-	1

Fonte: Painel de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), acessado em 26/04/23.

### 2.2.2 Qualidade

O maior quantitativo de manifestações de Ouvidoria da FUNAP, no período em análise, continua sendo solicitações sobre emprego para trabalhador preso, correspondendo a 63,2% do total. As solicitações estão relacionadas a posição na fila para vaga de emprego pela FUNAP, verificação do nome do preso, retorno e posicionamento da equipe responsável.

### 2.2.3 Formas de Entrada

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

**Quadro 4:** Quantidade de manifestações de acordo com a forma de entrada - 1º trimestre de 2022 e 1º trimestre de 2023

<i>Formas de Entrada</i>	<i>1º trimestre/2022</i>	<i>%</i>	<i>1º trimestre/2023</i>	<i>%</i>
<i>Internet</i>	4	25%	11	57,9%
<i>Telefone (162 e ouvidorias seccionais)</i>	12	75%	8	42,1%

Fonte: Painel de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), acessado em 26/04/23.

### 2.2.3 Dados sobre a eficácia, eficiência e a efetividade da Ouvidoria

O quadro a seguir compara informações, como: quantidade de manifestações recebidas, quantidade de respostas enviadas ao cidadão e quantidade de manifestações avaliadas. E, a partir do mesmo, observa-se que das 19 manifestações recebidas no período, apenas 4 foram avaliadas.

**Quadro 5:** Comparativo de Informações - 1º trimestre de 2022 e 1º trimestre

<b>Informações</b>	<b>01/01/22 a 31/03/22</b>	<b>01/01/23 a 31/03/23</b>
<b>Manifestações recebidas</b>	16	19
<b>Quantidades de respostas</b>	12	15
<b>Manifestações resolvidas</b>	3	3

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP/DF

Manifestações não resolvidas	1	1
Em análise	-	-
Manifestações resolvidas após resposta complementar	-	-
Manifestações não resolvidas após resposta complementar	-	-
<b>Resolutividade</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>

Fonte: Painel de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), acessado em 26/04/23.

## 2.2.4 Indicadores

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

Tempo previsto de acordo com o Decreto nº 36.462/ 2015	Índice de cumprimento do prazo de resposta pela Ouvidoria	
	1º trimestre de 2022	1º trimestre de 2023
20 dias (podendo ser prorrogado no caso de denúncia)	5,4 dias	8,4 dias
<b>No prazo</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Painel de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), acessado em 26/04/23.

**Gráfico 3:** Nível de satisfação dos cidadãos com o atendimento da ouvidoria – 1º trimestre/2023



Fonte: Painel de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), acessado em 26/04/23.

O indicador de 0% significa que o cidadão não realizou a pesquisa de satisfação.

### 3. PROJETOS

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

**Quadro 7:** ações desenvolvidas pela Ouvidoria da FUNAP no 1º trimestre de 2023

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

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

##### 3.2.1 Estratégia de Ação 1: Divulgação

Indicador	Meta	1º trimestre	Justificativa
Quantidade de demandas registradas	-	19	Aumento de 18,75% comparado ao 1º trimestre de 2022.

Fonte: Sistema Participa/DF, acessado em 18/04/23.

### 3.2.1 Estratégia de Ação 1: Qualidade dos indicadores – 1º trimestre de 2023

Indicador	Meta	1º trimestre	Justificativa
Qualidade da resposta	67%	0%	Não houve avaliação pelo cidadão
Resolutividade	56%	75%	
Quantidade de demandas avaliadas	-	4	Meta atingida

Fonte: Painel de Ouvidoria (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>), acessado em 26/04/23.

## 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:

- ✓ 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;
- ✓ 14 de fevereiro reunião com a Comissão de Ética da SEJUS para desenvolver projeto em parceria;
- ✓ 01 de março reunião para organização do evento “Semana da Integridade”;
- ✓ 10 e 11 de março a equipe participou do evento “GDF mais perto do cidadão” na região administrativa de Riacho Fundo II;
- ✓ 29 e 30 de março a equipe participou do evento “Câmara nas Cidades” na região administrativa de Ceilândia; e
- ✓ 31 de março e 01 de abril a equipe participou da 2ª edição do evento “GDF mais perto do cidadão” na região administrativa de Ceilândia.

### Equipe Ouvidoria:

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora  
Yrla Mariane Ferreira Melo – Assessora  
Israel da Silva Matos - Técnico Administrativa  
Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica Administrativa  
Ríllary Bertolini Ferrari Vitorino – Técnica Administrativa  
Valéria Maria Rodrigues Fechine – Especialista Estatística  
Wanessa do Socorro Albuquerque Borges - Técnica Administrativa