



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR  
OUVIDORIA

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

01/01/2021 a 31/12/2021



## 1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA

Durante o ano de 2021, a FUNAP recebeu 33 (trinta e três) manifestações. O mês de novembro registrou o maior número de manifestações, com um total de 09. Em contrapartida, os meses de fevereiro, março, maio e dezembro tiveram apenas 01 manifestação cada, conforme dados abaixo:

**Figura 1:** Evolução mensal das manifestações recebidas pela FUNAP, em 2021.



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

**Tabela 1:** Quantidade de manifestações recebidas em cada mês de 2021.

Mês	Quantidade
Janeiro	3
Fevereiro	1
Março	1
Abril	3
Maio	1
Junho	2
<b>Total 1º semestre</b>	<b>11</b>

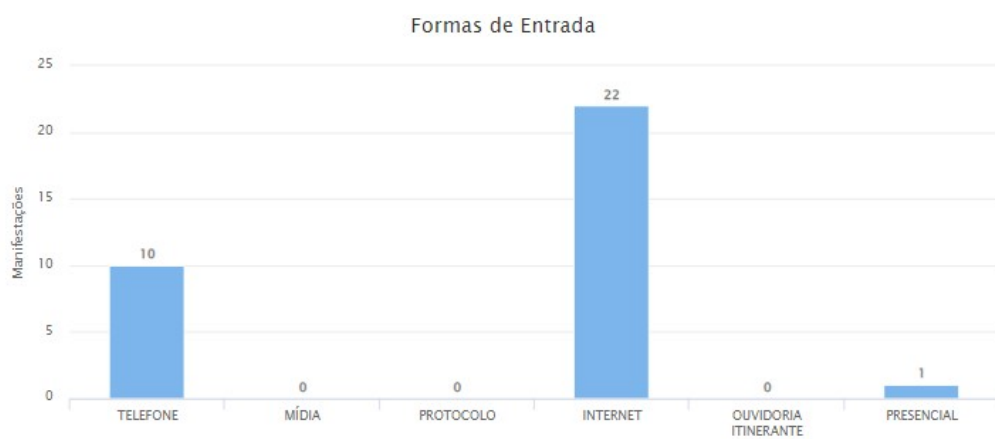
Mês	Quantidade
Julho	2
Agosto	3
Setembro	2
Outubro	5
Novembro	9
Dezembro	1
<b>Total 2º semestre</b>	<b>22</b>

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

## 2. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA:

Das 33 manifestações do período em questão, 22 foram recebidas pela internet, o que corresponde a 66,67% do total das manifestações; 10 por telefone; 01 de forma presencial e as demais formas de entrada (mídia, protocolo e ouvidoria itinerante) não receberam nenhuma manifestação.

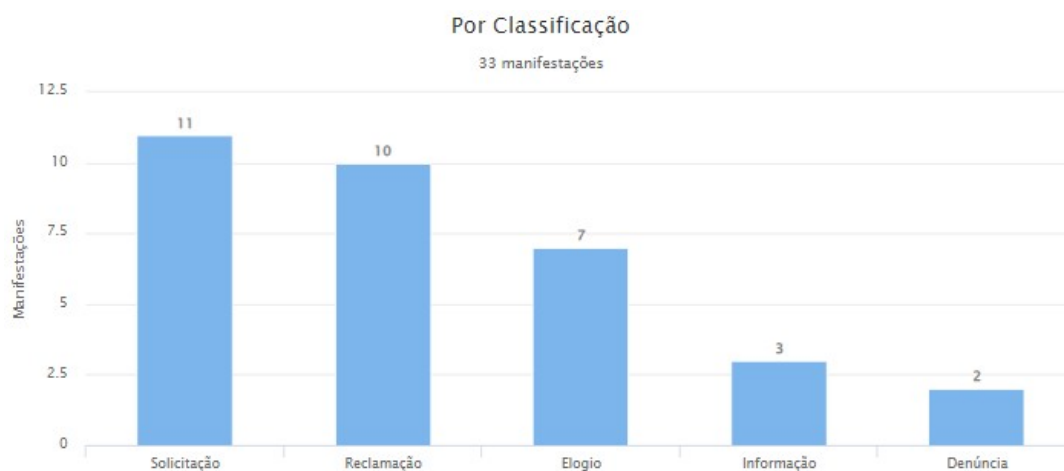
**Figura 2:** Formas de entrada das manifestações.



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

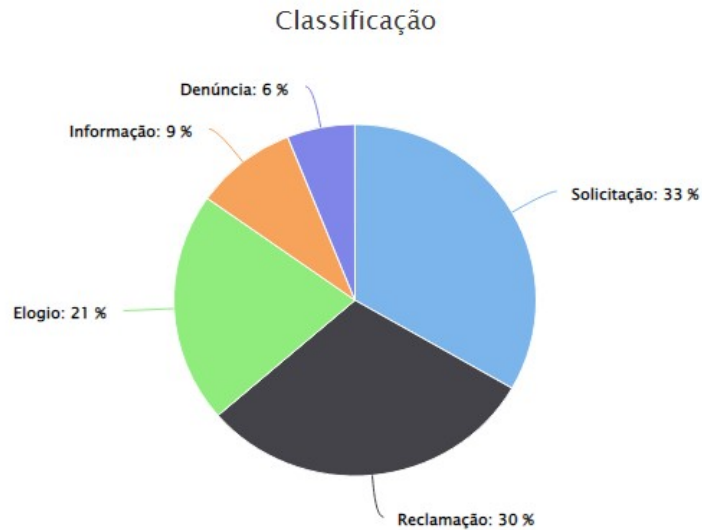
## 3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO:

**Figura 3:** Classificação das manifestações recebidas em 2021, em números.



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

**Figura 4:** Classificação das manifestações recebidas em 2021, em porcentagem.



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

Das trinta e três manifestações recebidas, 11 foram solicitações (33%), 10 reclamações (30%), 7 elogios (21%), 3 informações (9%) e 2 denúncias (6%).

No ano de 2021, das 11 solicitações realizadas para Ouvidoria da FUNAP, 8 se referem a “Emprego para trabalhador preso”; 2 se referem a “Assistência à família do presidiário” e 1 se refere a “Ressocialização”. Em relação às reclamações, 4 são sobre “Emprego para trabalhador preso” e 2 sobre “Servidor Público”.

#### 4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO:

**Figura 5:** Prazo médio de resposta e Índice de Cumprimento do Prazo da Resposta.



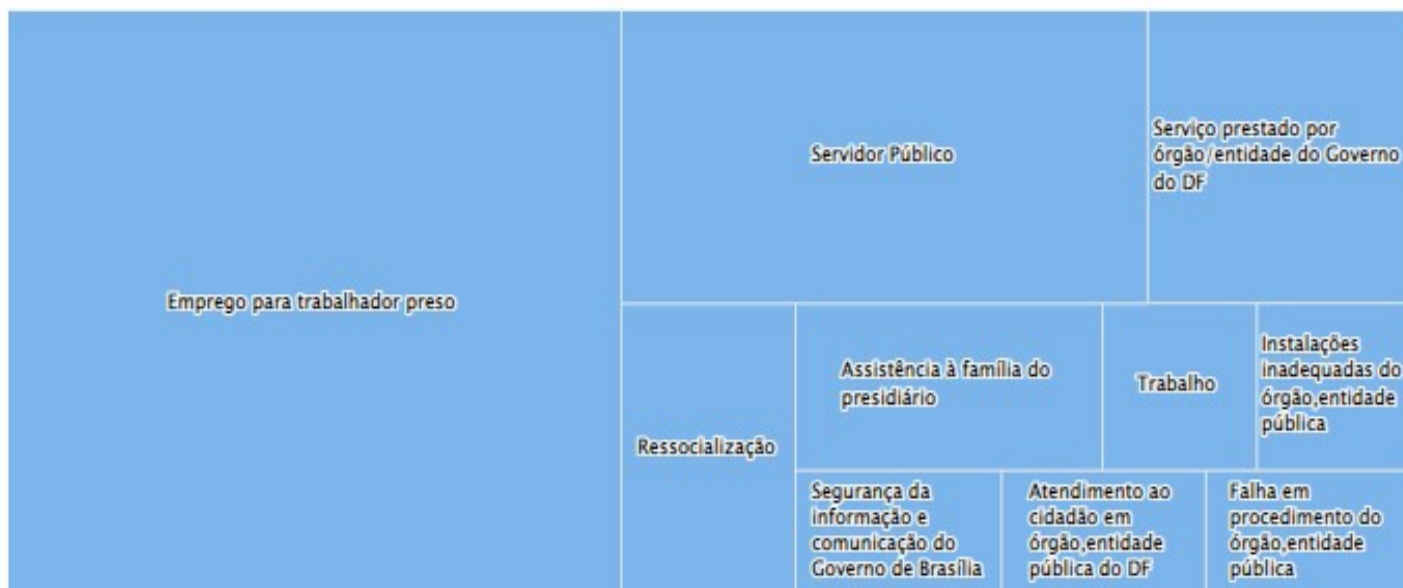
Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

Cumpramos ressaltar que o campo “Fora do Prazo: 3%”, refere-se a apenas 01 manifestação. Ainda, de acordo com a figura acima, o prazo médio de resposta da Ouvidoria foi de 9 dias.

## 5. RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO:

Os 10 assuntos mais demandados na Ouvidoria da FUNAP, no ano de 2021, foram:

**Figura 6:** Assuntos mais demandados.



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

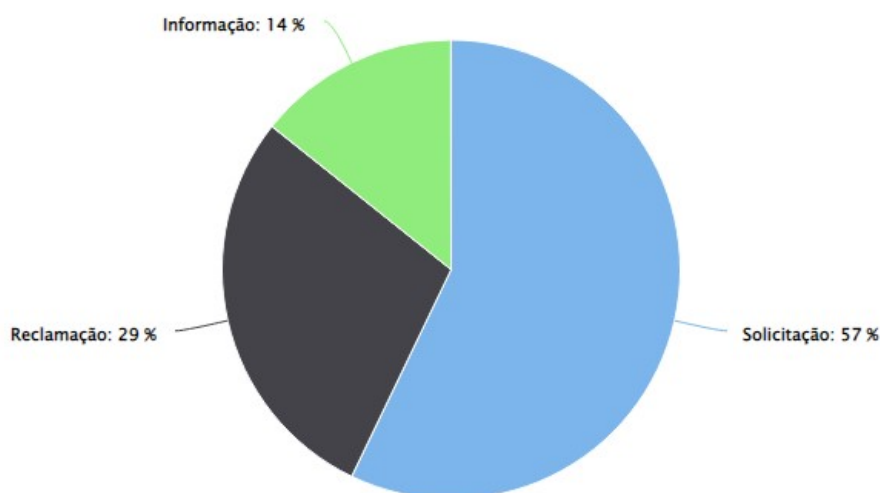
**Tabela 2:** Quantitativo dos 10 assuntos mais demandados.

Assunto	Quantidade
Emprego para trabalhador preso	14
Servidor Público	6
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	3
Ressocialização	2
Assistência à família do presidiário	2
Trabalho	1
Instalações inadequadas dos órgãos, entidades públicas	1
Segurança da informação e comunicação do Governo de Brasília	1
Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	1
Falha em procedimento do órgão, entidade pública	1

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

Em relação ao assunto mais demandado “Emprego para trabalhador preso”, de acordo com o Sistema OUV-DF, 57% das manifestações referem-se a Solicitação; 29%, Reclamação e 14%, Informação, conforme figura a seguir.

**Figura 7:** Dados do assunto “Emprego para trabalhador preso”.



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

## 6. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE:

A Resolutividade é um indicador mensurado através da percepção do cidadão após receber sua resposta, ou seja, é o próprio cidadão que finaliza sua manifestação classificando-a como resolvida ou não resolvida, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços.

**Tabela 3:** Classificação das demandas.

Situação	Quantidade
Respondidas	26
Não-resolvida	03
Resolvida	04
<b>Total</b>	<b>33</b>

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

**Figura 8:** Resolutividade do período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

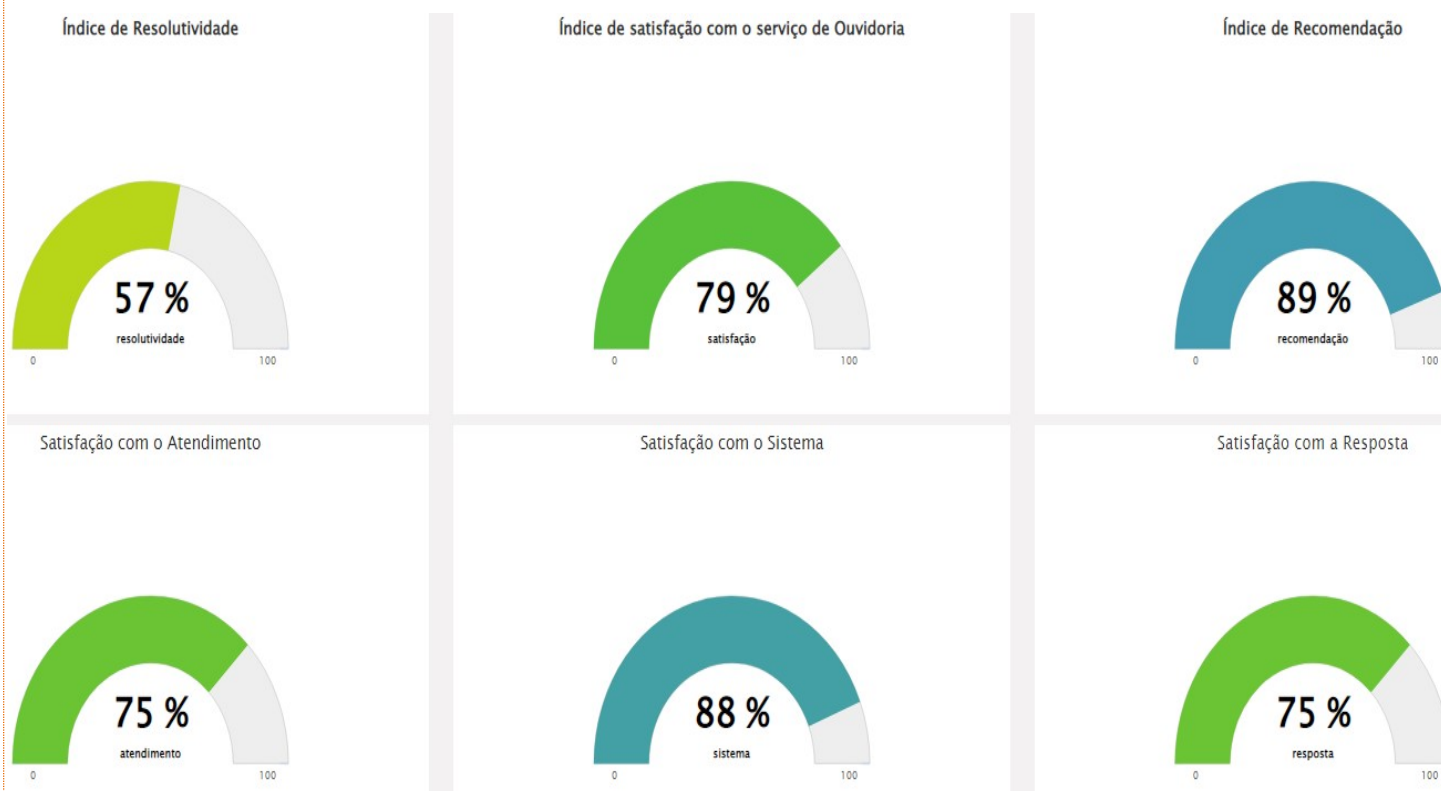


Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

## 7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação do OUV-DF no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, respondida pelo cidadão, resulta no índice de resolutividade; no índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria; no índice de recomendação deste serviço; na satisfação do atendimento recebido; na satisfação do sistema OUV-DF e na satisfação com a resposta concedida pela Ouvidoria, os quais são apresentados abaixo:

**Figura 9:** Pesquisa de satisfação.



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.



## **8. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

A Ouvidoria da FUNAP é responsável também pela recepção dos pedidos de acesso à informação registrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC. Durante o ano de 2021 foram registrados 10 (dez) pedidos de acesso à informação e 01 (um) recurso de 1ª instância.

## **9. EQUIPE DE OUVIDORIA DA 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