



# FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO DO DISTRITO FEDERAL

## RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA - 2023



# APRESENTAÇÃO

A Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso do Distrito Federal (FUNAP/DF) tem como principal finalidade contribuir para a inclusão e reintegração social das pessoas presas, oportunizando melhorias em suas condições de vida por meio da qualificação profissional e da inserção no mercado de trabalho. Dessa forma, a Ouvidoria trabalha para facilitar o contato e o acesso aos serviços ofertados pela FUNAP/DF.

Neste Relatório serão apresentados os dados das manifestações registradas no Sistema Participa/DF durante o Ano de 2023, com informações sobre os registros da Ouvidoria - OUV-DF e do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.



# NÚMEROS DA OUVIDORIA



Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 15/01/2024

Da quantidade total de manifestações recebidas no triênio, é possível observar que houve aumento significativo do número total de manifestações tratadas pela Ouvidoria.

Em comparação ao ano anterior, houve aumento de:

- + 96% OUV
- + 244% e-Sic

ANO 2021

## 43

MANIFESTAÇÕES

33 - OUV  
10 - E-SIC

ANO 2022

## 95

MANIFESTAÇÕES

86 - OUV  
9 - E-SIC

ANO 2023

## 200

MANIFESTAÇÕES

169 - OUV  
31 - E-SIC



# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

# 31

### Pedidos de Acesso à Informação

- foram excluídos 4 pedidos de competência de outro órgão; e
- 1 pedido houve recurso em 3ª instância



# NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

## TIPOLOGIA



## INDICADORES

Índice	Metas 2023	2021	2022	2023
Recomendação	100%	100%	100%	100%
Satisfação	67%	67%	100%	94%
Qualidade resposta	67%	67%	100%	83%
Resolutividade	56%	56%	74%	80%

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 15/01/2024

# ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

ANO 2023

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 15/01/2024

	Quant./%
Emprego para trabalhador preso	159 (94,1%)
Falha em procedimento do órgão	2 ( 1,2%)
Outros assuntos	8 ( 4,5%)

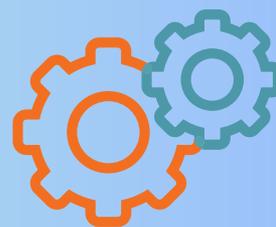


## "Emprego para trabalhador preso"

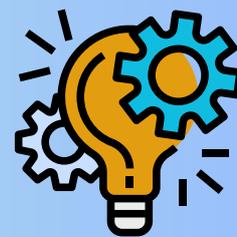
O maior quantitativo de manifestações de Ouvidoria da FUNAP refere-se a solicitações sobre emprego para trabalhador preso, as quais estão relacionadas a posição na fila para vaga de emprego pela FUNAP, verificação do nome do preso, retorno e posicionamento da equipe responsável.

## "Falha em procedimento do órgão"

Refere-se à reclamação de atraso em pagamentos de salários dos reeducandos.



# PROJETOS E AÇÕES



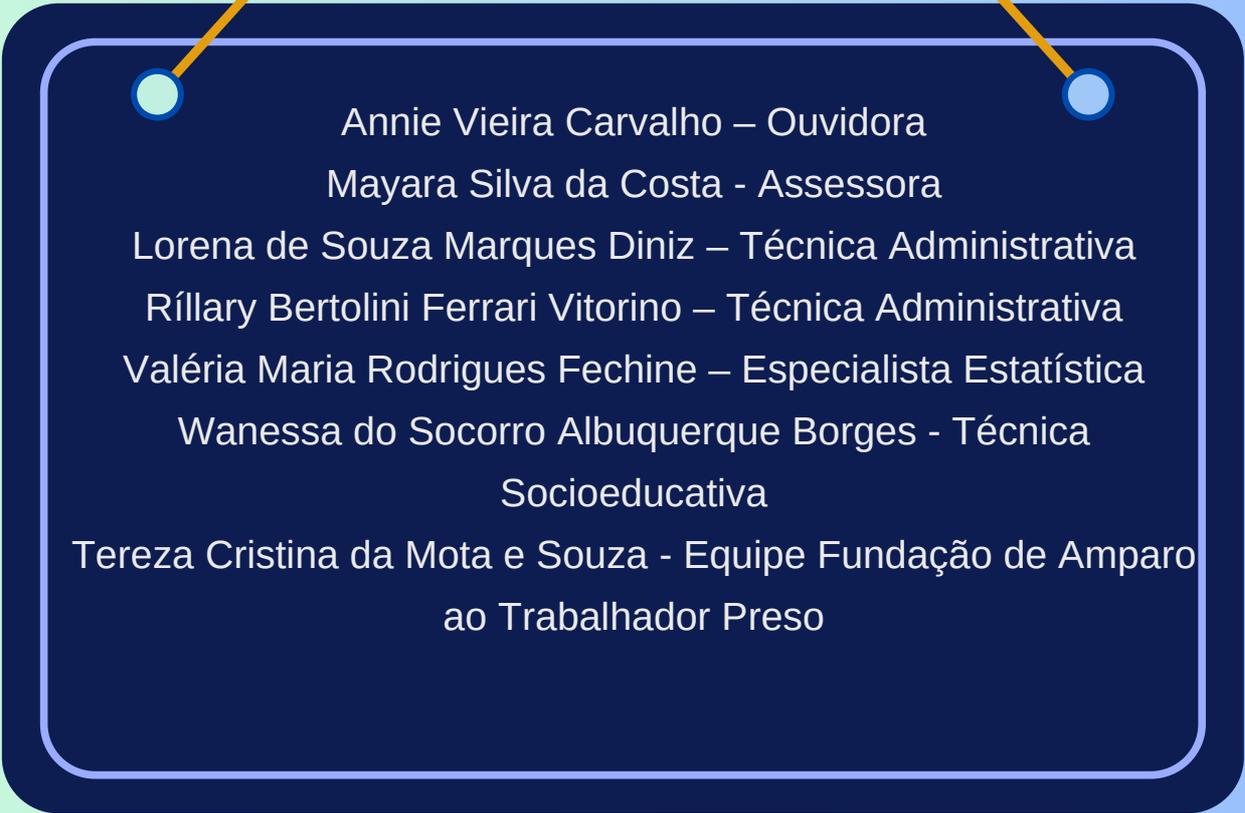
## A FUNAP OUV VOCÊ

Computador na sede da FUNAP para garantir acesso ao canal de ouvidoria;  
Bate papo com a Ouvidoria;  
Participação de ouvidorias itinerantes; e  
Capacitação da equipe.

## INDICADORES

Realizar contato telefônico com o manifestante para avaliar o atendimento;  
Gestão da qualidade da resposta;  
Análise preliminar do assunto e da tipologia;  
Reunião da equipe de Ouvidoria para padronização de conhecimento; e  
Capacitação da equipe.

# EQUIPE DE OUVIDORIA



Annie Vieira Carvalho – Ouvidora  
Mayara Silva da Costa - Assessora  
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  
Socioeducativa  
Tereza Cristina da Mota e Souza - Equipe Fundação de Amparo  
ao Trabalhador Preso