



FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO DO DISTRITO FEDERAL

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA - 2023



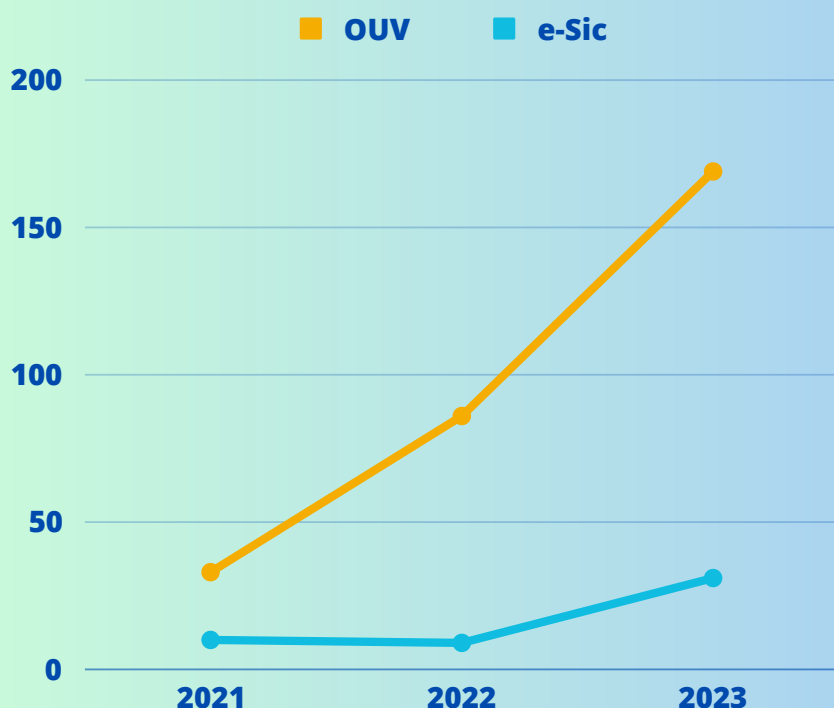
APRESENTAÇÃO

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 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 em 15/01/2024

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

ANO 2023

Fonte: 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%)

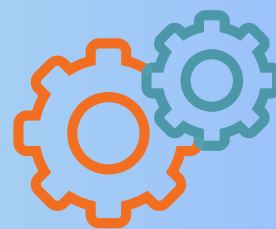


"Emprego para trabalhador preso"

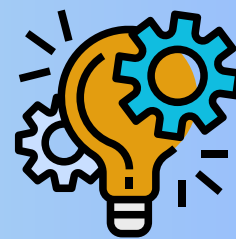
O maior quantitativo de manifestações de Ouvidoria da FUNAP refere-se a solicitações sobre emprego para trabalhador preso, as quais estão relacionadas a posição na fila para vaga de emprego pela FUNAP, verificação do nome do preso, retorno e posicionamento da equipe responsável.

"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 Fachine – Especialista Estatística
Wanessa do Socorro Albuquerque Borges - Técnica
Socioeducativa
Tereza Cristina da Mota e Souza - Equipe Fundação de Amparo
ao Trabalhador Preso