



# FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO DO DISTRITO FEDERAL

3º TRIMESTRE - 2023

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA



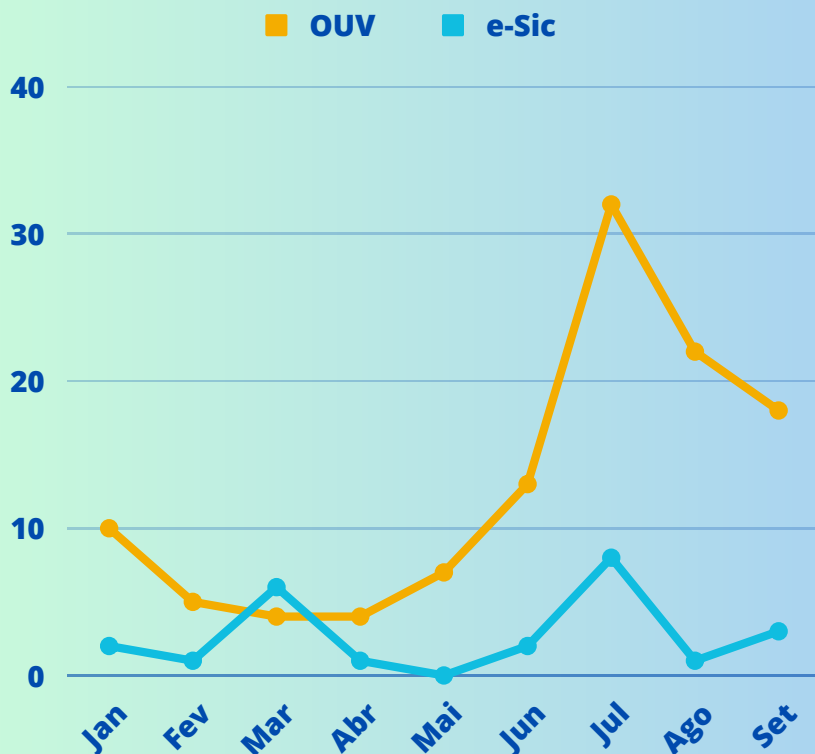
# APRESENTAÇÃO

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 3º trimestre de 2023, com informações sobre os registros da Ouvidoria - OUV-DF e do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, bem como as ações itinerantes desenvolvidas ao longo do 3º trimestre.



# NÚMEROS DA OUVIDORIA



Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 10/10/23

1º TRIM. 2023

## 28

MANIFESTAÇÕES

19 - OUV  
9 - E-SIC

2º TRIM. 2023

## 27

MANIFESTAÇÕES

24 - OUV  
3 - E-SIC

3º TRIM. 2023

## 78

MANIFESTAÇÕES

72 - OUV  
12 - E-SIC

Da quantidade total de manifestações recebidas nos primeiros trimestres de 2023, é possível observar que houve aumento no número total de manifestações tratadas pela Ouvidoria.

Em comparação com o 2º trimestre, houve aumento de:

- + 200% OUV
- + 300% e-Sic



# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

# 12

### **Pedidos de Acesso à Informação**

- 5 direcionados ao OUV-DF;
- 1 de competência de outro órgão; e
- 6 respondidos dentro do prazo, e sem recurso



# NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

## TIPOLOGIA



INFORMAÇÃO  
40

SOLICITAÇÃO  
21

RECLAMAÇÃO  
10

ELOGIO  
1

## INDICADORES

Índice	Metas 2023	1º tri	2º tri	3º tri
Recomendação	100%	0%	100%	100%
Satisfação	67%	0%	100%	100%
Qualidade resposta	67%	0%	100%	100%
Resolutividade	56%	75%	100%	100%

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 10/10/23

# ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

3º TRIM 2023

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 10/10/23

	Quant./%
Emprego para trabalhador preso	68 (94,4%)
Conduta ética	1 (1,4%)
Assistência à família do presidiário	1 (1,4%)



## "Emprego para trabalhador preso"

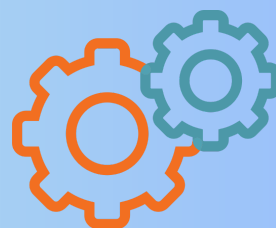
O maior quantitativo de manifestações de Ouvidoria da FUNAP refere-se a solicitações sobre emprego para trabalhador preso, as quais estão relacionadas a posição na fila para vaga de emprego pela FUNAP, verificação do nome do preso, retorno e posicionamento da equipe responsável.

## "Conduta ética"

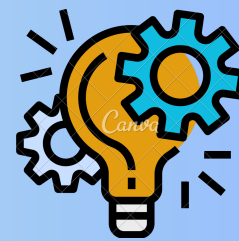
Refere-se à reclamação de conduta de colaborador.

## "Assistência à família do presidiário"

Solicitação de familiar para saber se tem valores a receber em razão do falecimento de reeducando.



# 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.

# OUVIDORIAS ITINERANTES

- 7 e 8 de julho: “GDF Mais Perto do Cidadão” - Edição Dia da Cidadania, na Região Administrativa do Itapoã. No dia 7, durante o evento, houve também a participação da Ouvidoria na roda de conversa da Subsecretaria de Apoio a Vítimas de Violência (SUBAV);
- 21 e 22 de julho: “GDF Mais Perto do Cidadão” - Edição Especial do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), na Região Administrativa do Recanto das Emas;
- 4 e 5 de agosto: “GDF Mais Perto do Cidadão” - Edição Especial do Dia dos Pais, na Região Administrativa de São Sebastião;
- 17 a 19 de agosto: “GDF Mais Perto do Cidadão” e “Câmara nas Cidades” - Edição Especial da Lei Maria da Penha, na Região Administrativa de Planaltina;
- 23 de agosto: palestra da Semana da Integridade, na Unidade de Semiliberdade Feminina do Guará (USFG);
- 1 e 2 de setembro: “GDF Mais Perto do Cidadão” - Edição Especial do Dia Internacional da Família, na Região Administrativa de Santa Maria;
- 14 a 16 de setembro: “GDF Mais Perto do Cidadão” e “Câmara nas Cidades” - Edição Especial da Luta Nacional das Pessoas com Deficiência, na Região Administrativa Sobradinho II; e
- 29 e 30 de setembro: “GDF Mais Perto do Cidadão” - Edição Especial Setembro Amarelo, na Colônia Agrícola 26 de Setembro/Região Administrativa de Vicente Pires.





# EQUIPE DE OUVIDORIA



Ríllary Bertolini Ferrari Vitorino – Ouvidora Substituta

Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica Administrativa

Valéria Maria Rodrigues Fechine – Especialista Estatística

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges - Técnica  
Socioeducativa

Yrla Mariane Ferreira Melo – Assessora

Tereza Cristina da Mota e Souza - Equipe Fundação de Amparo  
ao Trabalhador Preso