
**1º trimestre
2025**

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA



OUVIDORIA FUNAP

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Marcela Passamani

Secretária de Estado de Justiça e Cidadania

Alisson Melo Rios

Controlador Setorial de Justiça

Annie Vieira Carvalho

Ouvidora

Equipe de Ouvidoria Funap

Ana Íris Morais Pessoa

Bárbara Neri Almeida de Oliveira

Mayara Silva da Costa

Rillary Bertolini Ferrari Vitorino

Valéria Maria Rodrigues Fechine

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges

Área Técnica Funap

Tereza Cristina da Mota e Souza

Valéria Puttini Calza

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 Fundação.

Neste Relatório serão apresentados os dados das manifestações registradas no Sistema Participa/DF durante o 1º trimestre de 2025, 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 período.



INTRODUÇÃO

AÇÕES E PROJETOS

A Ouvidoria da Funap traçou em seu Plano de Ação 2024/2025 ações e projetos que estão sendo desenvolvidos e destinados para promover a melhoria do serviço prestado ao público.



Qualidade dos indicadores

Ampliar a avaliação das demandas registradas, em busca da melhoria contínua e satisfação do cidadão, na qualidade da resposta e no cumprimento de prazos.



Bate papo com Ouvidoria

Divulgar os canais de Ouvidoria junto aos servidores, promovendo encontros e rodadas de conversa sobre o tratamento das manifestações.



Capacitação com áreas técnicas

Promover capacitação e aproximação das áreas técnicas com a Ouvidoria, com visitas sistemáticas e análise qualitativa de maiores entraves com base nos resultados dos indicadores de Ouvidoria. Consolidar Notas Técnicas e Reuniões para alinhar padronização de conhecimento.



Eventos Itinerantes

Participação em Eventos Itinerantes com apresentação dos trabalhos da Funap e acolhimento das manifestações da sociedade pela Ouvidoria.

Números de Ouvidoria

Período : 1º trim. 2025

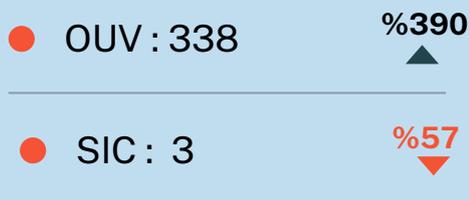
Total de demandas :

341

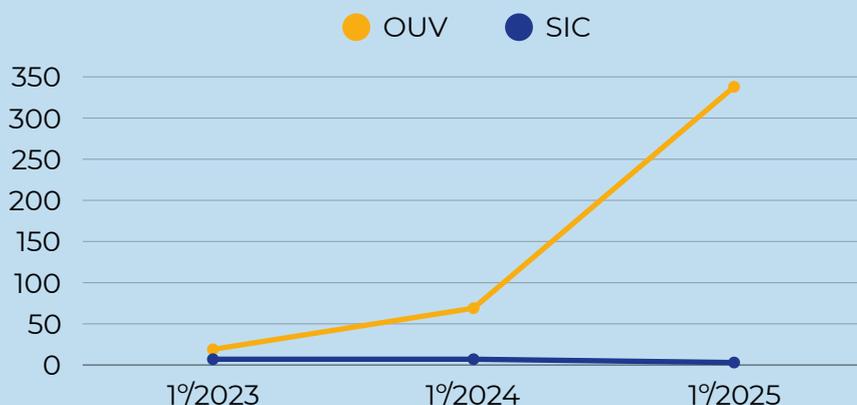
Aumento em relação ao 1º trimestre do ano anterior:

349%

Distribuição das demandas:



Comparativo em relação aos períodos anteriores:



Fonte: Sistema Participa-DF - consulta em 03/04/2025

Assunto mais demandado :

- 98,5% dos assuntos estão relacionados com o tema “Emprego para trabalhador preso” - são solicitações de informação sobre a posição na fila para vaga de emprego pela FUNAP.

As manifestações de Ouvidoria teve aumento de 4,5 vezes mais que o mesmo período do ano anterior. Houve redução nos pedidos de acesso à informação em 57%.

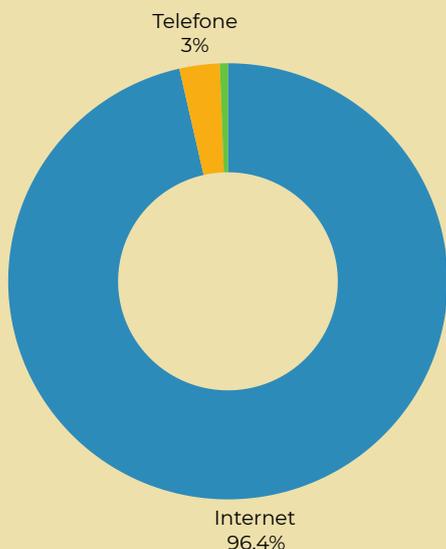


Indicadores

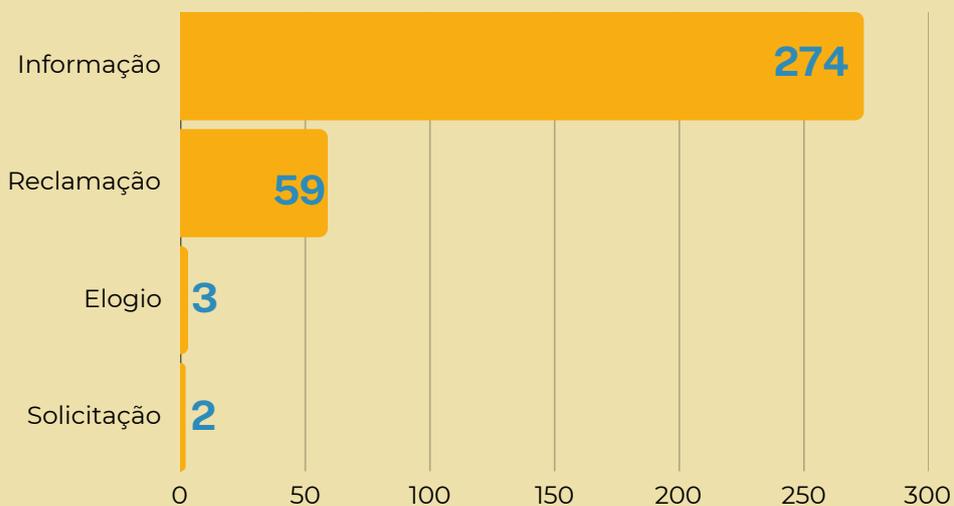
Período : 1º trim. 2025

O prazo médio de resposta foi de **7,1** dias, e todas as manifestações cumpriram o prazo.

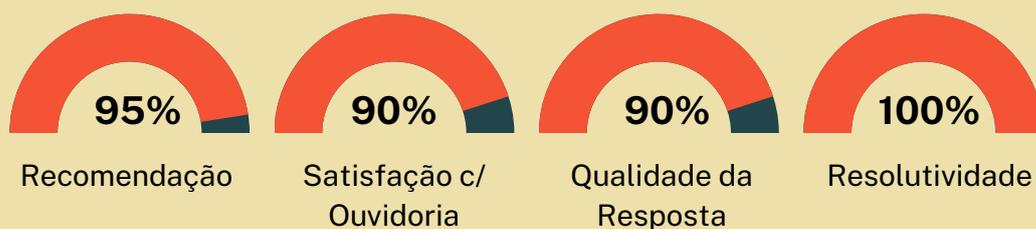
Formas de entrada :



Classificação :



Índices :



A Ouvidoria alcançou índices satisfatório em relação ao atendimento das manifestações recebidas, em todos os indicadores, principalmente na resolutividade, o que demonstra o nível de eficiência da Ouvidoria

Ouvidoria FUNAP



Rodoferroviária de Brasília - SAA

CEP: 70297-400

