

---

**2º 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 2º 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 : 2º trim. 2025

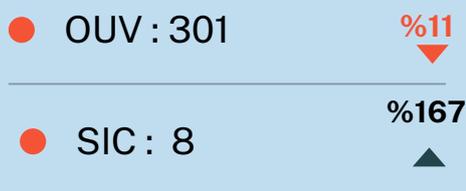
Total de demandas :

**309**

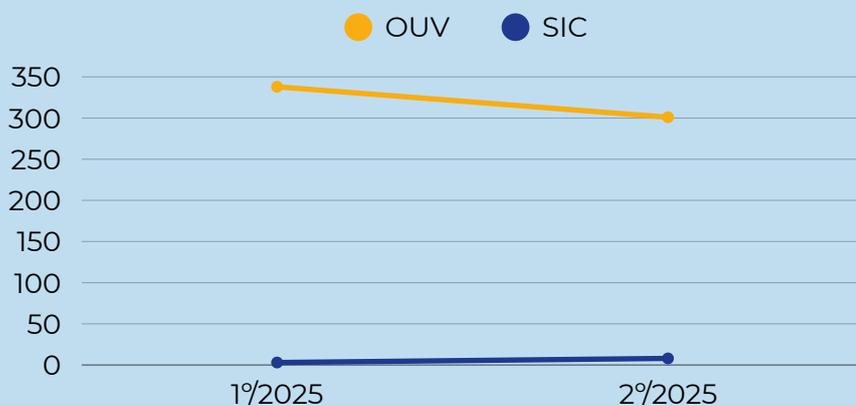
Redução em relação ao trimestre anterior:

**- 9%**

## Distribuição das demandas:



## Comparativo em relação aos períodos anteriores:



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

## Assunto mais demandado :

- 97% 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 uma pequena redução de 9% em relação ao trimestre anterior. Já, em relação aos pedidos de acesso à informação houve aumento de 3 para 8 pedidos.

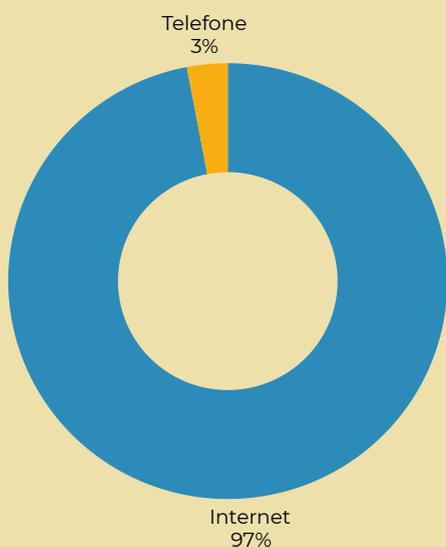


# Indicadores

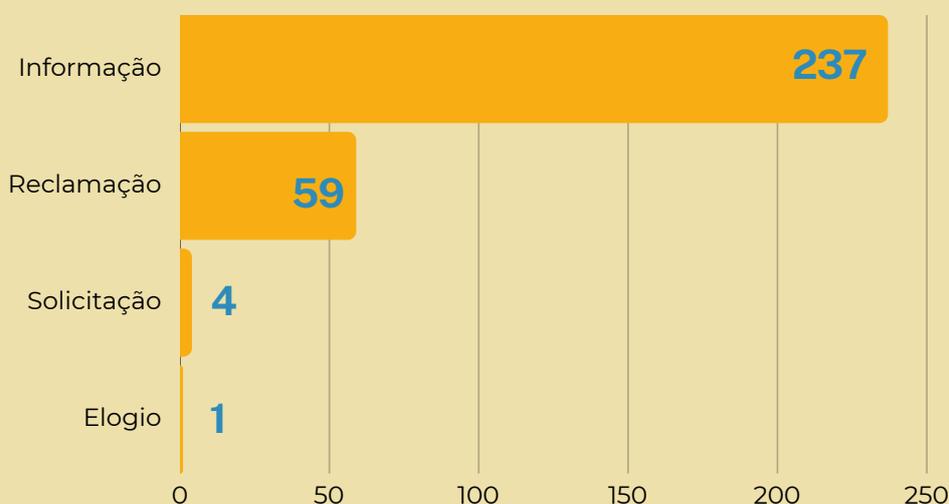
Período : 2º trim. 2025

O prazo médio de resposta foi de **8,4** 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, o que demonstra o nível de eficiência da Ouvidoria

## INFORMAÇÕES SOBRE POSIÇÃO EM FILA PARA EMPREGO PELA FUNAP/DF

**SISTEMA DE OUVIDORIA DO GDF**

ParticipaDF  
Ouvidoria

**FORMAS DE REGISTRO**

**INTERNET**  
www.participa.df.gov.br  
Escolher a opção "Ouvidoria" (lado direito da tela)

**PRESENCIAL**  
Atendimento na Ouvidoria de qualquer órgão ou entidade do GDF (verificar horário de funcionamento)

**CENTRAL 162**  
O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 7h às 21h; e nos finais de semana e feriado, das 8h às 18h. A ligação é gratuita.

**Para saber a posição na fila:**

- ✓ É necessário informar no relato: nome completo e CPF do reeducando;
- ✓ É necessário registrar o pedido de forma identificada. \*Não é possível o acompanhamento de registros anônimos.

O prazo de resposta da sua demanda é de até 20 dias, a contar do registro de manifestação, conforme dispõe o Decreto nº 36.46/2015.

FUNAP  
Secretaria de Políticas de Assistência e Cidadania  
GDF

# Projeto

O Informe sobre a posição em fila para emprego para trabalhador preso pela FUNAP/DF, faz parte do trabalho de Ouvidoria, para auxiliar a comunicação com as famílias e pessoas em restrição de liberdade.

## Ouvidoria FUNAP



Rodoferroviária de Brasília - SAA  
CEP: 70297-400



CONTATOS