



# FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO DO DISTRITO FEDERAL

2024

## RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA



# APRESENTAÇÃO

A Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso do Distrito Federal (FUNAP/DF), vinculada à Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania (SEJUS), 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 2024, 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.

Vale destacar que uma das servidoras da Ouvidoria da SEJUS passou a exercer suas atribuições na Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso do Distrito Federal (FUNAP/DF), conforme Ordem de Serviço nº 07, de 08 de agosto de 2024, publicada no DODF nº 152 em 09/08/2024, finalizado em 09/11/2024.



# NÚMEROS DA OUVIDORIA



Fonte: Sistema Participa/DF em 14/01/2025

ANO 2022

**95**

MANIFESTAÇÕES

86 - OUV  
9 - E-SIC

ANO 2023

**200**

MANIFESTAÇÕES

169 - OUV  
31 - E-SIC

ANO 2024

**1.149**

MANIFESTAÇÕES

1.114 - OUV  
35 - E-SIC

A quantidade total de manifestações tratadas pela Ouvidoria, no ano de 2024, apresenta aumento considerável em relação ao ano anterior:

- 6 vezes mais manifestações de OUV
- aumento de 13% no e-Sic



# SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



## Pedidos de Acesso à Informação

# 35

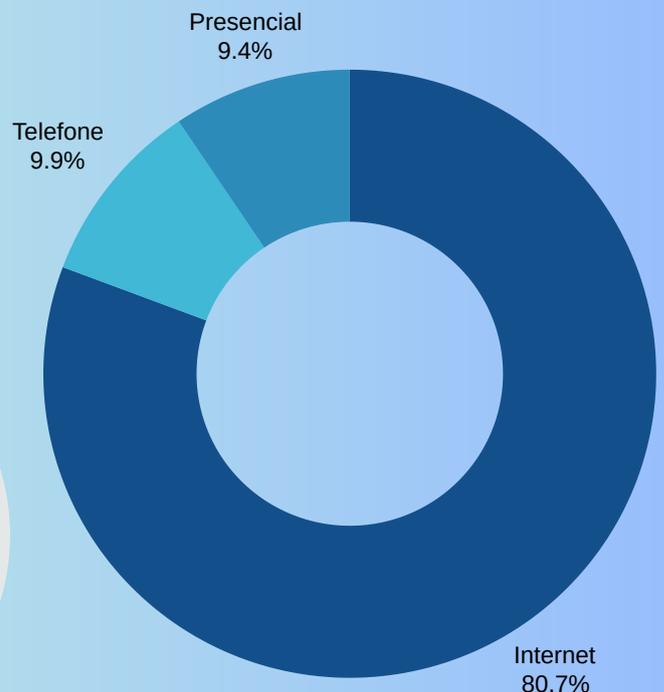
- 1 pedido em duplicidade;
- 1 solicitação negada;
- 1 com recurso em 1ª instância.

# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

## TIPOLOGIA



No ano de 2024, a Ouvidoria registrou 105 atendimentos presenciais, algo que não ocorria nos anos anteriores. Esse resultado foi possível graças à cessão de uma servidora pela SEJUS, destinada a exercer as atribuições da Ouvidoria presencialmente na FUNAP.



# INDICADORES

Índice	Metas 2024/2025	2022	2023	2024
Recomendação	100%	100%	100%	100%
Satisfação c/ Serviço de Ouvidoria	100%	100%	100%	98%
Qualidade resposta	100%	100%	100%	97%
Resolutividade	80%	100%	100%	69%

Fonte: Sistema Participa/DF em 14/01/2025

Os indicadores do ano em análise apontaram pequena redução em relação à meta bienal.

# ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

2024

Fonte: Sistema Participa/DF em 14/01/2025

	Quant.	%
Emprego para trabalhador preso	1.078	96,8%
Servidor Público	17	1,5%
Falha em procedimento do órgão	8	0,7%
Outros	11	1,0%

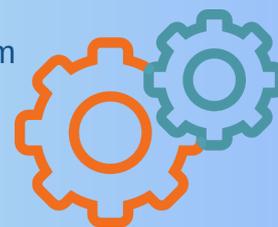


## "Emprego para trabalhador preso"

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

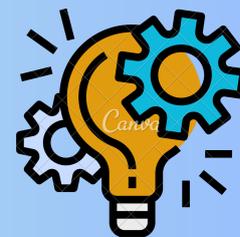
## "Servidor Público"

Refere-se à elogios aos servidores, pelo atendimento com cortesia e competência, e apenas uma reclamação.



O restante são reclamações dos procedimentos do sistema prisional, atraso ou liberação de pagamento ou dificuldades na comunicação telefônica.

# PROJETO E AÇÕES



## 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; Bate-papo com a Ouvidoria; e  
Capacitação da equipe.

1 Nota Técnica sobre aumento expressivo e tratamento das demandas de Ouvidoria

## EVENTOS E AGENDAS INSTITUCIONAIS COM PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA:

- **Ouvidoria Itinerante:** participação da Ouvidoria em 24 edições do Programa “GDF Mais Perto do Cidadão” no ano de 2024.
- **Reunião de alinhamento:** identidade visual, discussão de demandas de Ouvidoria recorrentes, análise dos projetos em andamento, cadastro de nova operadora no Sistema Participa DF.
- **Projeto Direitos Humanos em Ação:** grupo de trabalho de acompanhamento de Violações de Direitos Humanos em parceria com o Disque 100 do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, para atendimento e construção de políticas públicas dos públicos vulneráveis do escopo desta Secretaria. São realizadas reuniões sistemáticas, discussão de boas práticas no atendimento das violações, padronização de fluxos e encaminhamentos.



# EQUIPE DE OUVIDORIA

Annie Vieira Carvalho – **Ouvidora**

**Equipe Ouvidoria:**

Ana Íris Morais Pessoa

Bárbara Neri Almeida de Oliveira

Leonardo Marques Ribeiro

Mayara Silva da Costa

Ríllary Bertolini Ferrari Vitorino

Valéria Maria Rodrigues Fachine

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges

**Equipe Técnica da Funap:**

Tereza Cristina da Mota e Souza

Valéria Puttini Calza

