



# FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO DO DISTRITO FEDERAL

2º TRIMESTRE - 2023

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA



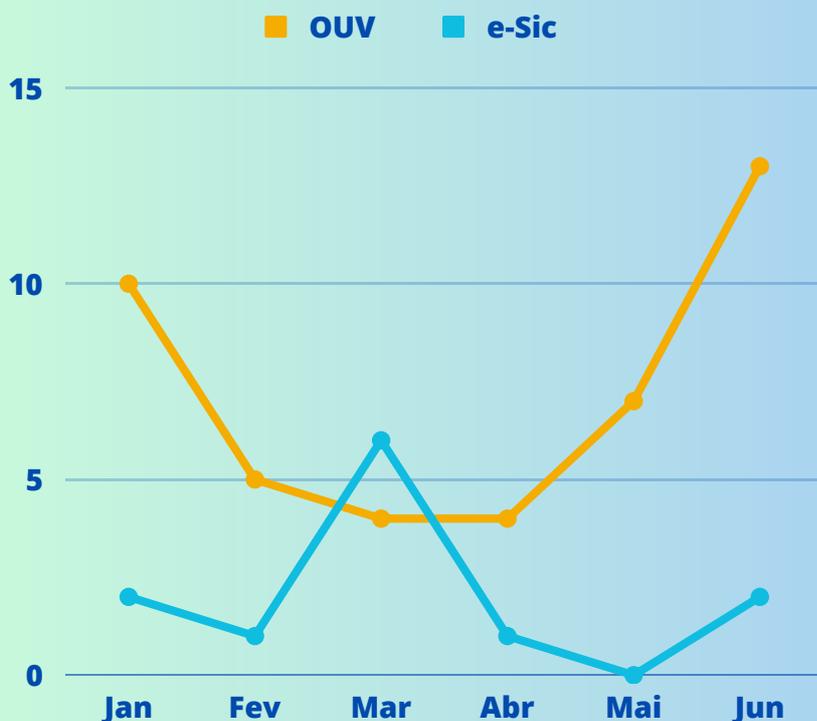
# APRESENTAÇÃO

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 oportunidades de 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 2º 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 2º trimestre.



# NÚMEROS DA OUVIDORIA



Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 04/07/23

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

Entretanto, observa-se aumento dos registros de manifestações de Ouvidoria, e redução do Serviço de Acesso à Informação (e-SIC).

- + 26,3% OUV
- - 66,7% e-Sic



1º TRIM. 2023

# 28

MANIFESTAÇÕES

19 - OUV  
9 - E-SIC

2º TRIM. 2023

# 27

MANIFESTAÇÕES

24 - OUV  
3 - E-SIC

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

## SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

**3**

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

2 foram direcionados ao OUV-DF  
1 respondido dentro do prazo, e sem  
recurso



# NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

## TIPOLOGIA



SOLICITAÇÃO  
16

RECLAMAÇÃO  
4

ELOGIO  
1

INFORMAÇÃO  
3

## INDICADORES

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

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 04/07/23

# ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

2º TRIM 2023

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) em 04/07/23

	Quant./%
Emprego para trabalhador preso	22 (91,7%)
Servidor terceirizado do Serviço Público do DF	01 (4,2%)
Colaboradores e voluntários	01 (4,2%)



## "Emprego para trabalhador preso"

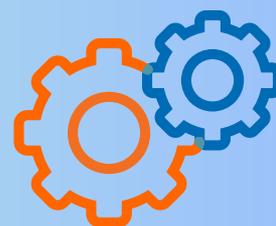
O maior quantitativo de manifestações de Ouvidoria da FUNAP refere-se a solicitações sobre emprego para trabalhador preso, as quais estão relacionadas a posição na fila para vaga de emprego pela FUNAP, verificação do nome do preso, retorno e posicionamento da equipe responsável.

## "Servidor terceirizado do Serviço Público do DF"

Refere-se à reclamação de conduta de servidor.

## "Colaboradores e voluntários"

Trata-se de elogio pelo bom serviço prestado por colaboradores da FUNAP.



# PROJETOS E AÇÕES

## A FUNAP OUV VOCÊ

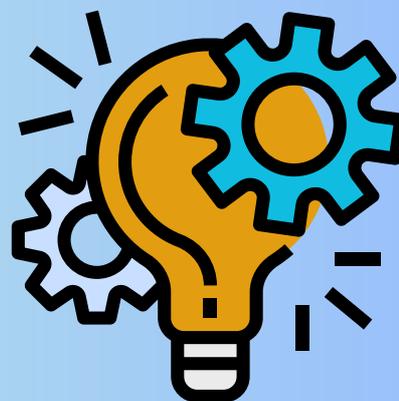
Computador na sede da FUNAP para garantir acesso ao canal de ouvidoria;  
Bate papo com a Ouvidoria;  
Participação de ouvidorias itinerantes; e  
Capacitação da equipe.

## 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.

# AÇÕES EXTRAPROJETOS

- **29/03 e 01/04:** ouvidoria itinerante no evento “GDF mais perto do cidadão” na região administrativa da Ceilândia;
- **27 a 29/04:** ouvidoria itinerante no evento “GDF mais perto do cidadão” – Edição Especial Abril Azul (Conscientização do Autismo), na região administrativa de Planaltina;
- **11 a 13/05:** ouvidoria itinerante no evento “GDF mais perto do cidadão” – Edição Especial Dia das Mães, na região administrativa de Sobradinho;
- **02 e 03/06:** ouvidoria itinerante no evento “GDF mais perto do cidadão” – Edição Especial Dia do Meio Ambiente, na região administrativa de Samambaia;
- **15 a 17/06:** ouvidoria itinerante no evento “GDF mais perto do cidadão” – Edição Especial de São João + Dia Mundial de Combate ao Trabalho Infantil, na região administrativa do Recanto das Emas;
- Participação no Grupo de Trabalho com o objetivo de formalizar documento estabelecendo fluxo interno para tratamento de denúncias, no âmbito do sistema socioeducativo;
- **11/04 a 14/04:** Capacitação de 112 Conselheiros Tutelares sobre os serviços de ouvidoria e tratamento de demandas de ouvidoria nos dias ;
- **05/06, 13/06, 28/06:** Participação na Semana da Integridade nas Unidades de Internação do Sistema Socioeducativo; e
- **27/06:** reunião com representante da Comissão de Qualidade de Vida no Trabalho da SEJUS para levantamento das principais manifestações de Ouvidoria sobre insatisfação e conflitos no ambiente de trabalho da SEJUS.



# EQUIPE DE OUVIDORIA



Aline Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Israel da Silva Matos - Técnico Administrativo

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

Yrla Mariane Ferreira Melo – Assessora

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