



FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO DO DISTRITO FEDERAL

1º TRIMESTRE - 2024

RELATÓRIO DE OUVIDORIA



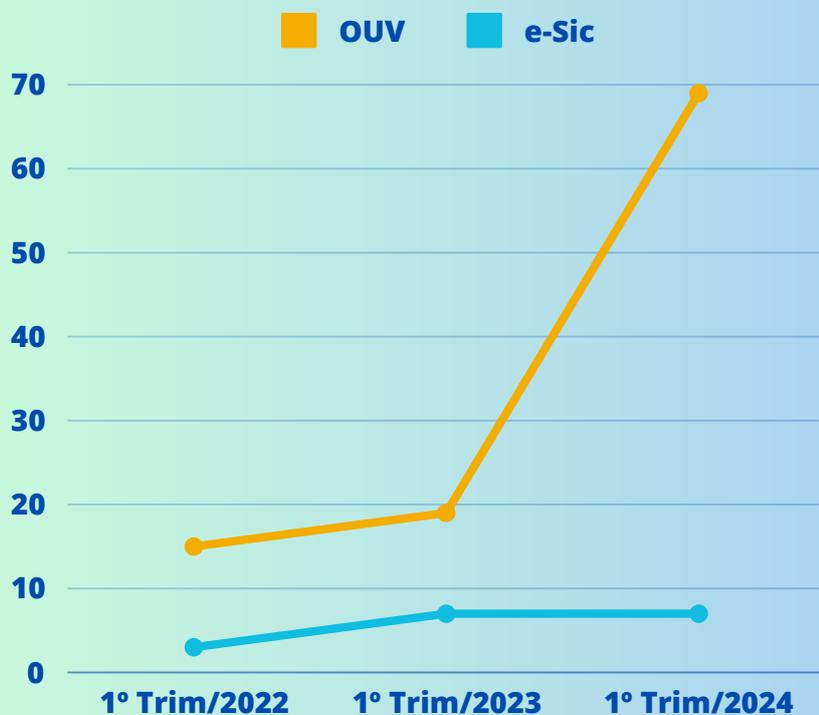
APRESENTAÇÃO

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 1º trimestre 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.



NÚMEROS DA OUVIDORIA



Fonte: Sistema Participa/DF em 02/04/2024

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

Houve aumento das demandas em comparação ao mesmo período dos anos anteriores:

- + 263% OUV
- estabilidade aos pedidos de e-Sic

1º TRIM. 2022

18

MANIFESTAÇÕES

15 - OUV
3 - E-SIC

1º TRIM. 2023

26

MANIFESTAÇÕES

19 - OUV
7 - E-SIC

1º TRIM. 2024

76

MANIFESTAÇÕES

69 - OUV
7 - E-SIC



NÚMEROS DA OUVIDORIA 1º TRIM. 2024

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

7

Pedidos de Acesso à Informação

- 5 direcionados ao OUV-DF; e
- 2 respondidos dentro do prazo, e sem recurso



NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

TIPOLOGIA



INFORMAÇÃO
37

SOLICITAÇÃO
4

RECLAMAÇÃO
26

DENÚNCIAS
2

INDICADORES

Índice	Metas 2023	1º tri 2022	1º tri 2023	1º tri 2024
Recomendação	100%	100%	-	100%
Satisfação	67%	100%	-	100%
Qualidade resposta	67%	100%	-	100%
Resolutividade	56%	75%	75%	100%

Fonte: Sistema Participa/DF em 02/04/2024

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

1º TRIM 2024

Fonte: Sistema Participa/DF em 02/04/2024

	Quant./%
Emprego para trabalhador preso	61 (88,4%)
Falha em procedimento do órgão, entidade pública	5 (7,2%)
Serviços prestados por empresas conveniadas ao GDF	2 (2,8%)
Processo Seletivo e Estágio	1 (1,4%)

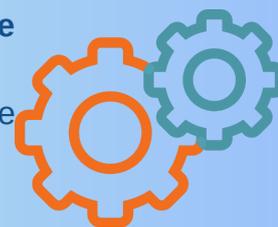


"Emprego para trabalhador preso"

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.

"Falha em procedimento do órgão, entidade pública" e "Serviços prestados por empresas conveniadas ao GDF"

Refere-se à reclamação, denúncia e solicitação pelo atraso e falta de pagamento da bolsa requalificação e auxílio transporte.



"Processo Seletivo e Estágio"

Solicitação de posicionamento no processo seletivo e informações sobre a convocação.

PROJETOS 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; e
Capacitação da equipe.

EVENTOS E AGENDAS INSTITUCIONAIS COM PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA:

- **Ouvidoria Itinerante:** participação da Ouvidoria em todas as edições do Programa “GDF Mais Perto do Cidadão em Combate à Dengue” no primeiro trimestre 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

Lorena de Souza Marques Diniz – Técnica Administrativa

Mayara Silva da Costa – Assessora

Ríllary Bertolini Ferrari Vitorino – Técnica Administrativa

Valéria Maria Rodrigues Fachine – Especialista Estatística

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges - Técnica
Socioeducativa

Equipe Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso:

Tereza Cristina da Mota e Souza

Valéria Puttini Calza