FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO DO DISTRITO FEDERAL

2º TRIMESTRE - 2024

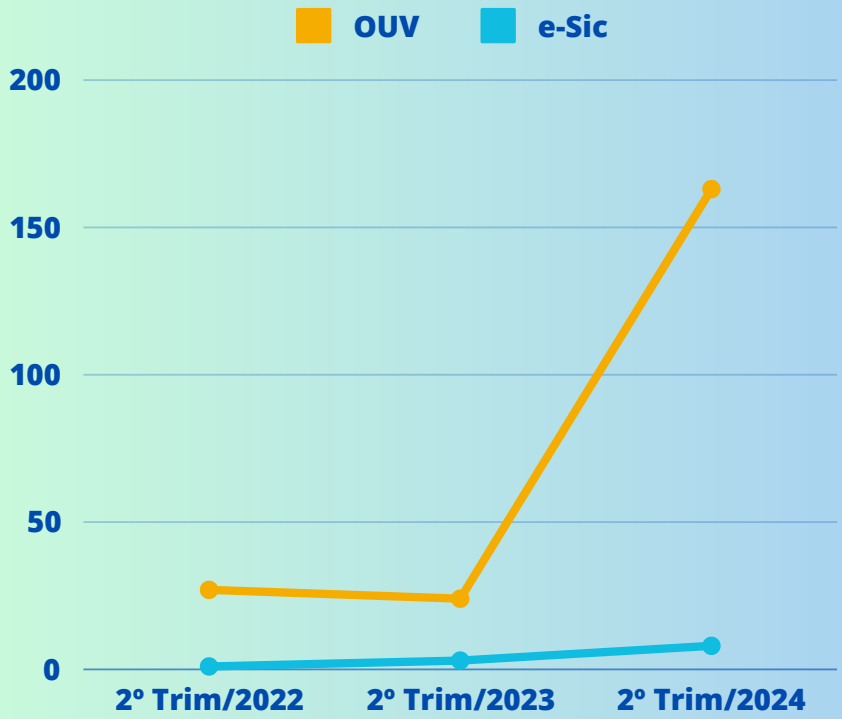
RELATÓRIO DE OUVIDORIA

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 2º 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 02/07/2024

2º TRIM. 2022

28

MANIFESTAÇÕES

27 - OUV
1 - E-SIC

2º TRIM. 2023

27

MANIFESTAÇÕES

24 - OUV
3 - E-SIC

2º TRIM. 2024

171

MANIFESTAÇÕES

163 - OUV
8 - E-SIC

A quantidade total de manifestações recebidas no segundo trimestre dos três últimos anos, apresenta aumento considerável nas manifestações tratadas pela Ouvidoria.

Em relação ao mesmo período do ano anterior:

- + 579% OUV
- + 167% e-Sic

NÚMEROS DA OUVIDORIA
2º TRIM. 2024

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

8

Pedidos de Acesso à Informação

- 1 ausência de informações;
- 1 pedido em duplicidade;
- 1 solicitação negada; e
- 5 respondidos dentro do prazo, e sem recurso

Fonte: www.participa.df.gov.br em 02/07/2024

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

TIPOLOGIA

INFORMAÇÃO
134

SOLICITAÇÃO
1

RECLAMAÇÃO
26

ELOGIO
2

INDICADORES

Índice	Metas 2023	2º tri 2022	2º tri 2023	2º tri 2024
Recomendação	100%	100%	100%	100%
Satisfação	67%	100%	100%	100%
Qualidade resposta	67%	100%	100%	100%
Resolutividade	56%	60%	100%	50%

Fonte: Sistema Participa/DF em 02/07/2024

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

2º TRIM 2024

Fonte: Sistema Participa/DF em 02/07/2024

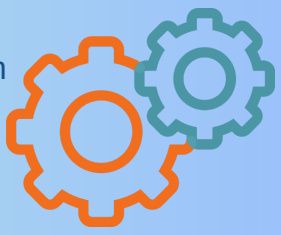
	Quant./%
Emprego para trabalhador preso	159 (97,5%)
Servidor Público	2 (1,2%)
Parecer em processo	1 (0,6%)
Leis e decretos do Governo de Brasília	1 (0,6%)

"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 aos elogios aos servidores, pelo atendimento com cortesia e competência.



"Parecer em processo"

Resposta sobre o processo de contratação.

"Leis e decretos do Governo de Brasília"

Ter acesso à legislação que norteia os contratos de bolsas para reeducando

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 segundo trimestre de 2024.

- **Reunião de alinhamento**: identidade visual, discussão de demandas de Ouvidoria recorrentes, analise 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 Fechine – 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