



FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA- FUNAP

01/01/2020 a 31/12/2020



1. MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA OUV-DF

Durante o período de 01/01/2020 a 31/12/2020, a FUNAP recebeu o seguinte quantitativo:

CAIXA DE ENTRADA **0**
FUNAP - Fundação de Amparo ao
Trabalhador Preso



Fonte: Sistema OUV-DF

2. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA:

Durante o ano de 2020, a FUNAP recebeu 23 (vinte e três) manifestações, sendo:

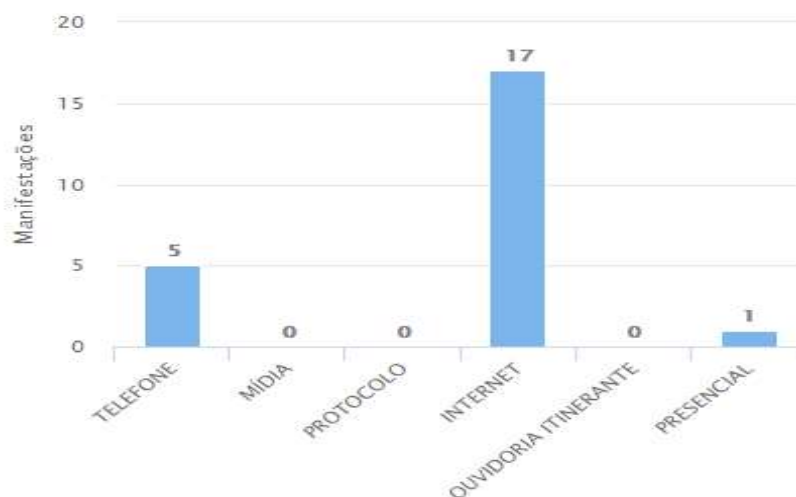
- | | |
|-----------------|----------------|
| ✓ Janeiro: 02 | ✓ Agosto: 01 |
| ✓ Fevereiro: 06 | ✓ Setembro: 03 |
| ✓ Maio: 01 | ✓ Outubro: 01 |
| ✓ Junho: 01 | ✓ Novembro: 02 |
| ✓ Julho: 03 | ✓ Dezembro: 03 |



Fonte: Sistema OUV-DF

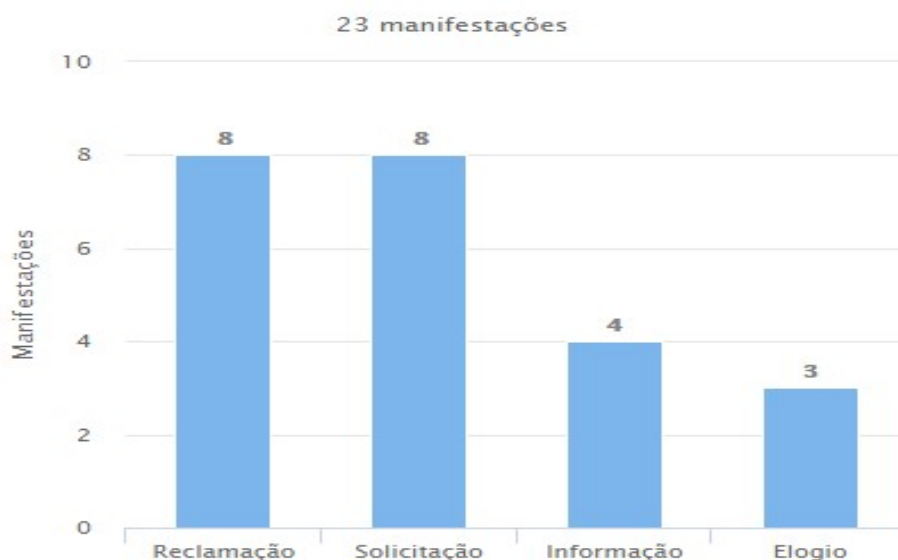
3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA:

Das 23 (vinte e três) manifestações, 05 (cinco) foram recebidas por telefone; 17 (dezessete) pela internet e 01 (uma) de forma presencial.



Fonte: Sistema OUV-DF

4. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO:



Fonte: Sistema OUV-DF

Das vinte e três manifestações recebidas, oito foram classificadas como reclamação; oito foram recebidas como solicitação, quatro como informação e três elogios.

5. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO:



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Fonte: Sistema OUV-DF

6. RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO:

Os dez assuntos mais demandados na FUNAP no período de 01/01/2020 a 31/12/2020, conforme dados extraídos do Sistema OUV-DF:

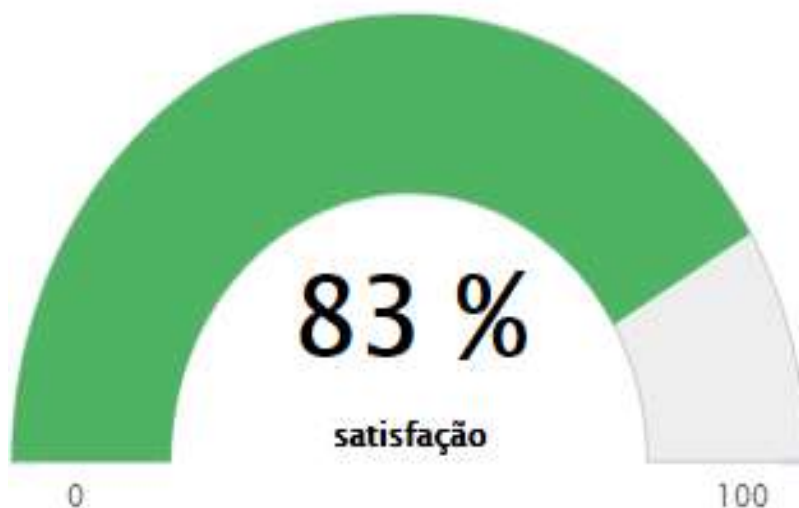
Ressocialização	Emprego para trabalhador preso		Falha em procedimento do órgão, entidade pública	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Centro de Referência em Assistência Social - CRAS
	Funcionamento de programa	Assistência à família do presidiário	Assistência aos presidiários	Atividades de readaptação de presos	Serviços prestados por empresas conveniadas ao GDF

Fonte: Sistema OUV-DF

	Assunto mais solicitados	Quantidade de manifestações
1.	Ressocialização	06
2.	Emprego para trabalhador preso	03
3.	Falha em procedimento do órgão, entidade pública	02
4.	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	02
5.	Centro de referência em Assistência Social- CRAS	01
6.	Funcionamento de Programa	01
7.	Assistência à família do presidiário	01
8.	Assistência aos presidiários	01
9.	Atividades de readaptação de presos	01
10.	Serviços prestados por empresas conveniadas ao GDF	01

7. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE:

Fonte: Sistema OUV-DF

8. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA:

Fonte: Sistema OUV-DF

**9. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO.**

A Ouvidoria da FUNAP atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Durante o ano de 2020 foram recebidos 18 (dezoito) pedidos de informação pelo SIC, sendo todos respondidos dentro do prazo. Foram registrados ainda, 02 recursos de 1ª instância.

Equipe da Ouvidoria da Fundação de Amparo do Trabalhador

Alinne Paula Fernandes Moreira – Ouvidora

Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego – Assessora Ouvidoria