

Governo do Distrito Federal
Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP
Ouvidoria da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP

PLANO DE AÇÃO - 2023



Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Marcela Passamani

Secretária de Estado de Justiça e Cidadania

Alisson Melo Rios

Controlador Setorial da Justiça

Alinne Paula Fernandes Moreira

Ouvidora

Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania

Lais Lima Ferraz- Assessora

Equipe Técnica:

Lorena de Souza Marques Diniz

Rillary Bertolini Ferrari Vitorino

Wanessa do Socorro Albuquerque Borges

Valéria Maria Rodrigues Fechine – Especialista Estatística

Tereza Mota- Equipe da Fundação de Amparo do Trabalhador

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP integra o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF como unidade seccional, sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema, conforme estabelece o artigo 2º da Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

A Ouvidoria da FUNAP atua em questões referentes à inclusão e reintegração social das pessoas presas e egressas do sistema prisional, desenvolvendo seus potenciais como indivíduos, cidadãos e profissionais. Para tanto, a Fundação desenvolve programas voltados à capacitação profissional dos apenados, à promoção de oportunidades de trabalho mediante convênios com empresas públicas e privadas, a projetos que fomentem a elevação da escolaridade, bem como a prestação de apoio social às famílias dos apenados.

Os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, são regulamentados pela Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, que estabelece em seu artigo 2º, inciso II, a competência das ouvidorias seccionais de: “elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua”.

Desse modo, apresentamos a seguir o Plano de Ação 2023 da Ouvidoria da FUNAP, elaborado com base nas informações extraídas do Painel de Ouvidoria, no ano de 2022, cujo objetivo é apresentar as ações, metas e projetos da Ouvidoria visando aumentar a qualidade, satisfação, promover a interação entre governo e usuários do serviço público; bem como promover a melhoria do serviço prestado ao público pela Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP.

1. DIAGNÓSTICO

1.1. Visão Geral

A Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Cidadania é responsável pelo acolhimento, distribuição e acompanhamento das demandas registradas no Sistema de Ouvidoria (Participa-DF) direcionadas à FUNAP.

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria da FUNAP recepcionou ao todo **128 manifestações**, das quais:

- 39 pedidos de acesso à informação, registrados no Sistema de Informação ao Cidadão - e-SIC (dos quais apenas **9 pedidos** foram de competência da FUNAP); e
- 89 manifestações registradas no Sistema Participa-DF, a saber:

Tabela 1: Comparativo das demandas recebidas nos anos de 2021 e 2022

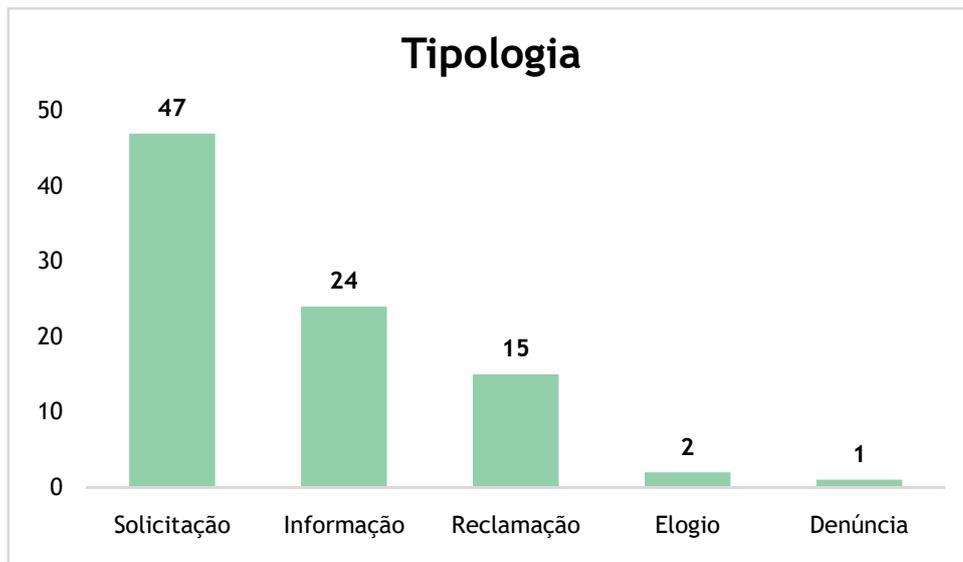
<i>Sistema</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>	<i>Aumento</i>
<i>e-SIC</i>	10	39*	290%
<i>OUV-DF</i>	33	89	169,70%
<i>Total</i>	43	128	197,67%

Fonte: Painel de Ouvidoria. Acesso em 09/02/2023.

*30 são de competência de outros órgãos, porém foram recebidos pela FUNAP em razão da mudança da plataforma PARTICIPA DF no dia 07/12/22.

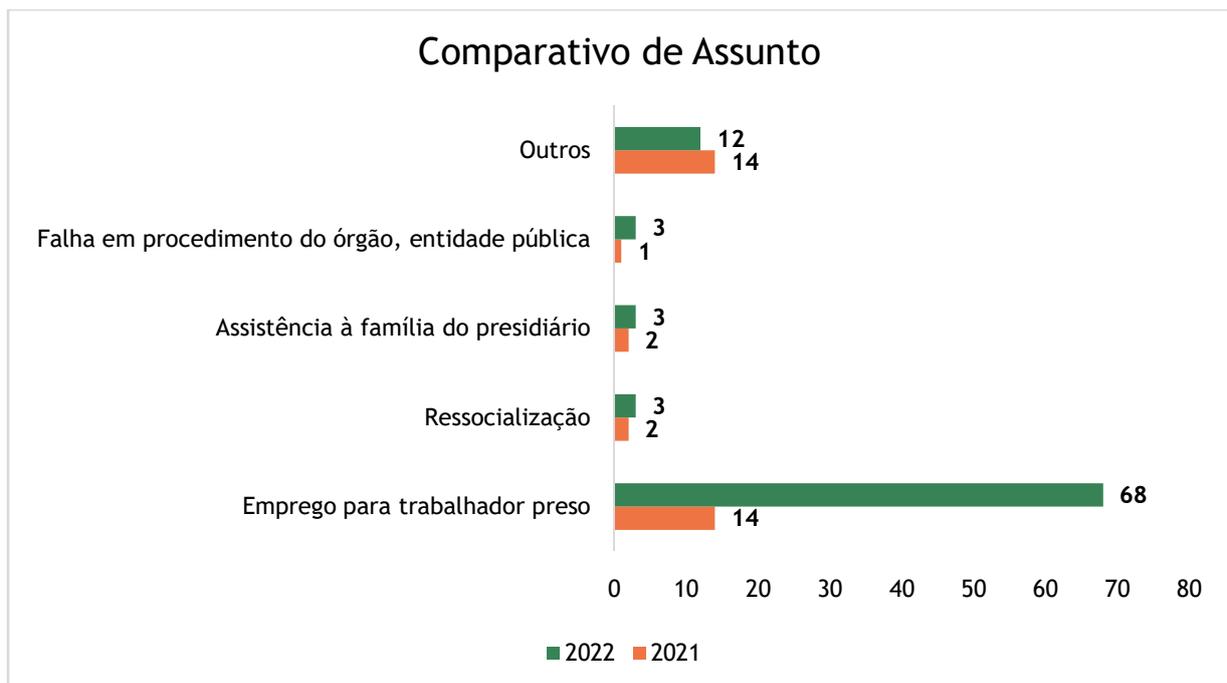
Com base nos dados apresentados na tabela acima, observa-se que no Sistema OUV-DF houve um aumento no número de registro de manifestações no ano de 2022 quando comparado com o ano de 2021, de 169,7%. O aumento se justifica em razão do projeto “**A FUNAP OUV você!**”, em que há divulgação dos canais de ouvidoria para os reeducandos e seus familiares, bem como a disponibilização de computador na sede da FUNAP para registro de demanda no local.

Figura 1: Classificação das manifestações recebidas em 2022



Fonte: Sistema Participa-DF. Acesso em 25/01/2023.

Figura 2: Comparação entre os assuntos recorrentes em 2021 e 2022



Fonte: Sistema Participa-DF. Acesso em 09/02/2023.

1.2. Indicadores

Fazendo-se um comparativo entre o número de demandas e seus indicadores registrados no ano de 2021 com os números registrados no ano de 2022, temos a seguinte situação:

Tabela 2:Comparativos de dados entre os períodos

INDICADORES	FUNAP 2021	FUNAP 2022	Metas da FUNAP para 2023
Quantidade de manifestações	33	89	-
Qualidade da resposta	67%	100%	67%
Índice de satisfação c/ o serviço de Ouvidoria	67%	100%	67%
Índice de Recomendação	100%	100%	100%
Resolutividade	56%	74%	56%

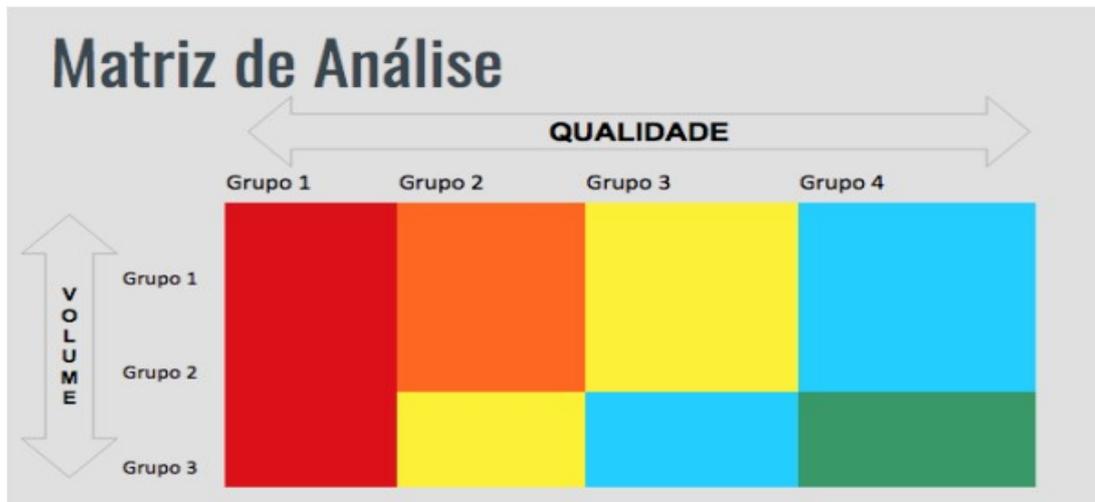
Fonte: Sistema Participa-DF. Acesso em 09/02/2023.

A Ouvidoria da FUNAP apresentou melhoras significativas nos indicadores do ano de 2021 para o ano de 2022, principalmente no que diz respeito ao número de manifestações registradas, com aumento de 169,7%. Ademais, também houve maior participação do cidadão, uma vez que 09 manifestações foram avaliadas no ano de 2021 e, no ano de 2022, tivemos 19 demandas avaliadas.

Os assuntos mais demandados se referem à informação sobre a posição na fila para vaga de emprego pela Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso. Os assuntos “Ressocialização” e “Assistência à família do presidiário” não estão adequados ao relato, uma vez que se tratam de situações como: solicitação de posição em fila para vaga de emprego; reclamações referentes ao pagamento do salário dos reeducandos; reclamação quanto ao comportamento dos colaboradores; e discriminação sofrida por reeducando dentro de órgão. Dessa forma, se faz necessária a readequação dos assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria da FUNAP.

Esses números representam o resultado das ações adotadas no ano de 2022 e informadas no Plano de Ação de 2022 (<https://www.funap.df.gov.br/wp-content/uploads/2022/05/Plano-de-Acao-Ouvidoria-FUNAP-2022.pdf>), em especial: a divulgação dos canais de Ouvidoria e o pós- atendimento realizado pela Ouvidoria para solicitar avaliação dos serviços prestados.

1.3. Dimensão Volume x Qualidade



A partir do diagnóstico apresentado, a Ouvidoria da FUNAP enquadra-se na cor AZUL, por ter baixo volume de demandas, e nenhum indicador abaixo da meta da rede SIGO.

2. AÇÕES PARA 2023

2.1. Em relação ao quantitativo de demandas

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsáveis	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação de Resultados
A FUNAP OUV você.	Divulgar o papel da Ouvidoria interna e externamente Ampliar os canais de atendimento ao cidadão	Número de manifestações registradas no Sistema OUV/DF durante o ano de 2022	Disponibilização de computador na sede da FUNAP para garantir o acesso ao canal de ouvidoria	1	FUNAP	Computador Espaço físico	Janeiro a dezembro de 2023	Maior engajamento e participação dos reeducandos e dos seus familiares Tornar as informações mais acessíveis	As ações e os resultados serão comunicados por meio dos Relatórios trimestrais publicados no site da FUNAP
			Bate papo com a Ouvidoria	1	Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça	Recursos humanos	Maio		
			Ouvidorias itinerantes pelos Programas da Secretaria de Justiça	4	Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça		Janeiro a Dezembro de 2023 – disponibilidade do órgão		
			Capacitação da equipe	5 por ano	Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça		De acordo com calendário de cursos da OGDF		

2.1. Em relação à qualidade dos indicadores

Nome do Projeto	Objetivo	Justificativa	Ação	Metas	Responsáveis	Recurso	Cronograma	Resultado Esperado	Comunicação de Resultados
Indicadores	Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas)	Indicadores dos serviços de ouvidoria alcançados em 2022	Realizar contato telefônico com o manifestante para avaliar o atendimento.	Aumentar 1%	Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça	Recursos humanos	Janeiro a dezembro de 2023	Melhoria na prestação dos serviços e atendimento às demandas do cidadão	As ações e os resultados serão comunicados por meio dos Relatórios trimestrais publicados no site da FUNAP
			Gestão da qualidade da resposta	89	Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça				
			Análise preliminar do assunto e da tipologia	89	Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça				
			Reunião da equipe de ouvidoria para padronização de conhecimento	1 por mês	Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça				
			Capacitação da equipe	5 por ano	Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça		De acordo com calendário de cursos da OGDF		