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

Plano de Ação 2024/2025

Ibaneis Rocha
Governador do Distrito Federal

Marcela Passamani
Secretária de Estado de Justiça e Cidadania

Alisson Melo Rios
Controlador Setorial da Justiça

Annie Vieira Carvalho
Ouvidora

Equipe da Ouvidoria
Mayara Silva da Costa - Assessora
Equipe Técnica:
Ana Íris Morais Pessôa
Bárbara Neri Almeida de Oliveira
Rillary Bertolini Ferrari
Valéria Maria Rodrigues Fechine
Wanessa do Socorro Albuquerque Borges
Tereza Mota- Técnica da FUNAP

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 2024/2025 da Ouvidoria da FUNAP, elaborado com base nas informações extraídas do Painel de Ouvidoria, no ano de 2022 e 2023, 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 2023, a Ouvidoria da FUNAP recepcionou ao todo **200 manifestações**, das quais:

- 31 pedidos de acesso à informação direcionados ao Sistema de Informação ao Cidadão - SIC que são de competência da FUNAP; e
- 169 manifestações registradas no Sistema Participa-DF, a saber:

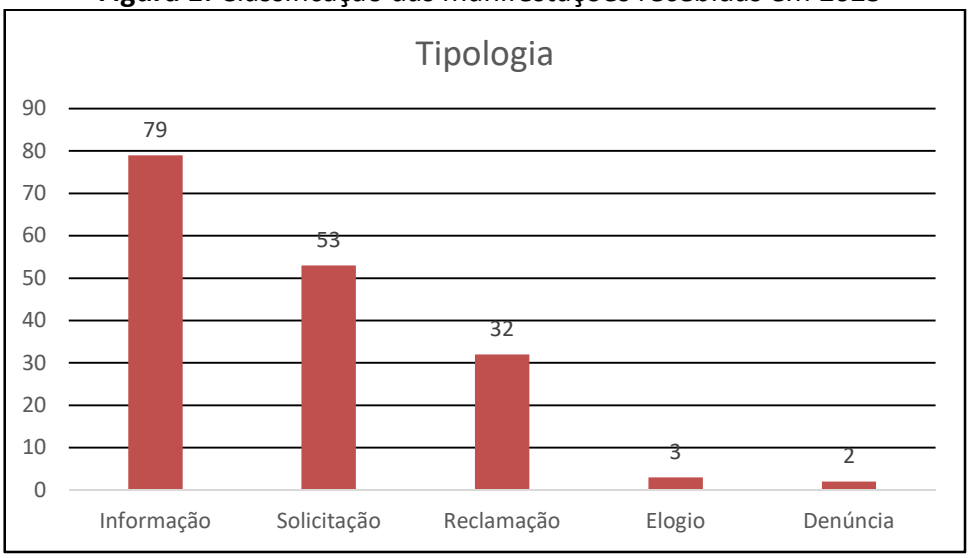
Tabela 1: Comparativo das demandas recebidas nos anos de 2022 e 2023

Sistema	*2022*	*2023*	*Aumento*
e-SIC	9	31	244%
OUV-DF	89	169	90%
Total	98	200	104%

Fonte: Painel de Ouvidoria – Sistema Participa - DF.

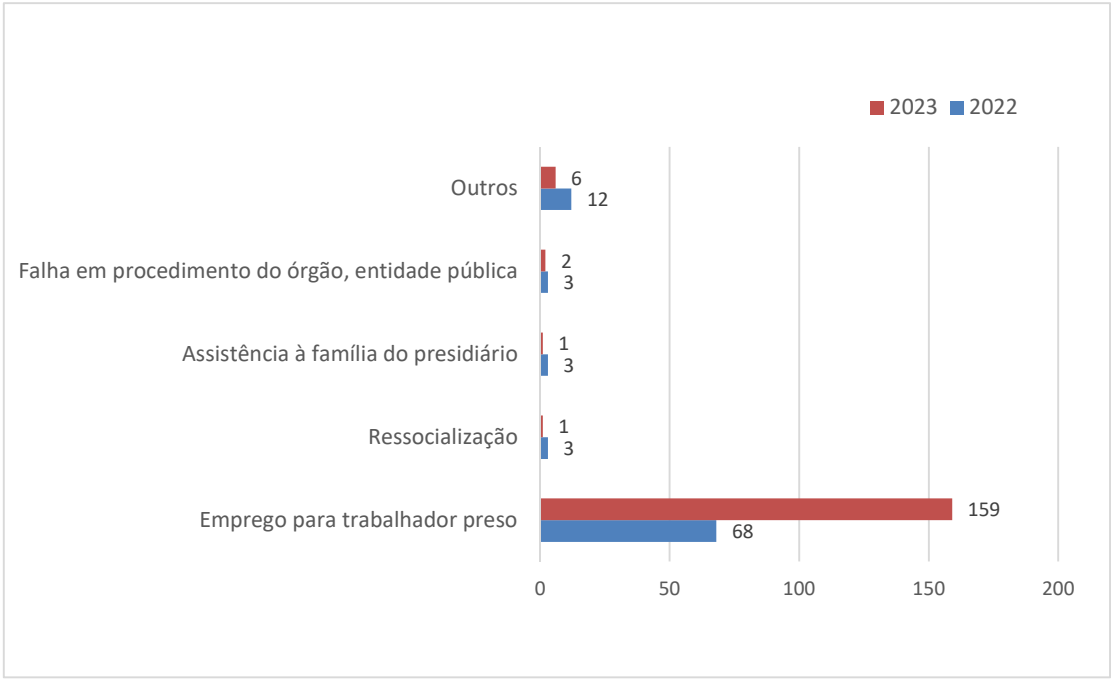
Com base nos dados apresentados na tabela acima, observa-se que no Sistema Participa-DF houve um aumento expressivo no número de registro de manifestações no ano de 2023 quando comparado com o ano de 2022, de 244%. O aumento se justifica em razão do projeto "**A FUNAP OUV você!"**, em que há divulgação 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 2023



Fonte: Painel de Ouvidoria – Sistema Participa - DF.

Figura 2: Comparação entre os assuntos recorrentes em 2022 e 2023



Fonte: Painel de Ouvidoria – Sistema Participa - DF.

1.2. Indicadores

Fazendo-se um comparativo entre o número de demandas e seus indicadores registrados no ano de 2022 com os números registrados no ano de 2023, temos a seguinte situação:

Tabela 2:Comparativos de dados entre os períodos

INDICADORES	2022	2023	Metas da FUNAP para 2024/2025
Quantidade de manifestações	89	169	-
Qualidade da resposta	100%	86%	100%
Índice de satisfação c/ o serviço de Ouvidoria	100%	95%	100%
Índice de Recomendação	100%	100%	100%
Resolutividade	74%	82%	80%

Fonte: Sistema Participa-DF.

A Ouvidoria da FUNAP apresentou continuidade na excelência dos indicadores do ano de 2022 para o ano de 2023, principalmente no que diz respeito ao número de manifestações registradas, com aumento de 90% e da resolutividade com aumento de 8%. Pretende-se resgatar para o próximo biênio os indicadore para alcançar as metas estipuladas.

O assunto mais demandado continua sendo solicitação de informação sobre a posição na fila para vaga de emprego pela Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso.

Esses números representam o resultado das ações adotadas no ano de 2023 e informadas no Plano de Ação de 2024/2025 (www.funap.df.gov.br/plano-de-acao-anual/Plano-de-Acao-Ouvidoria-FUNAP-2024-2025.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.

2. AÇÕES PARA 2024/2025

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 2023	Disponibilização de computador na sede da FUNAP para garantir o acesso ao canal de ouvidoria	1 equipamento	FUNAP	Computador Espaço físico	Janeiro de 2024 a dezembro 2025	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 e encontros e rodas de conversas sobre procedimentos de Ouvidoria	1 evento/ano	Equipe da Ouvidoria da SEJUS	Recursos humanos	Maio		
			Ouvidorias itinerantes pelos Programas da Secretaria de Justiça	4 eventos	Equipe da Ouvidoria da SEJUS		Janeiro 2024 a Dezembro de 2025 – disponibilidade do órgão		
			Capacitação da equipe	5 por ano	Equipe da Ouvidoria da SEJUS		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 2023	Realizar contato telefônico com o manifestante para avaliar o atendimento.	Aumentar 1%	Equipe da Ouvidoria da SEJUS	Recursos humanos	Janeiro de 2024 a dezembro de 2025	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	Ficar acima de 80%					
			Análise preliminar do assunto e da tipologia	Ficar acima de 80%					
			Folder e material gráfico explicativo	Entrega de pelo menos 100					
			Reunião da equipe de ouvidoria para padronização de conhecimento	1 por mês					
			Capacitação da equipe	5 por ano			De acordo com calendário de cursos da OGDF		