

PLANO DE AÇÃO - 2022



Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Jaime Santana de Sousa

Secretário 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

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

PLANO DE AÇÃO 2022

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 2022 da Ouvidoria da FUNAP, elaborado com base nas informações extraídas do Painel de Ouvidoria, no ano de 2021, 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

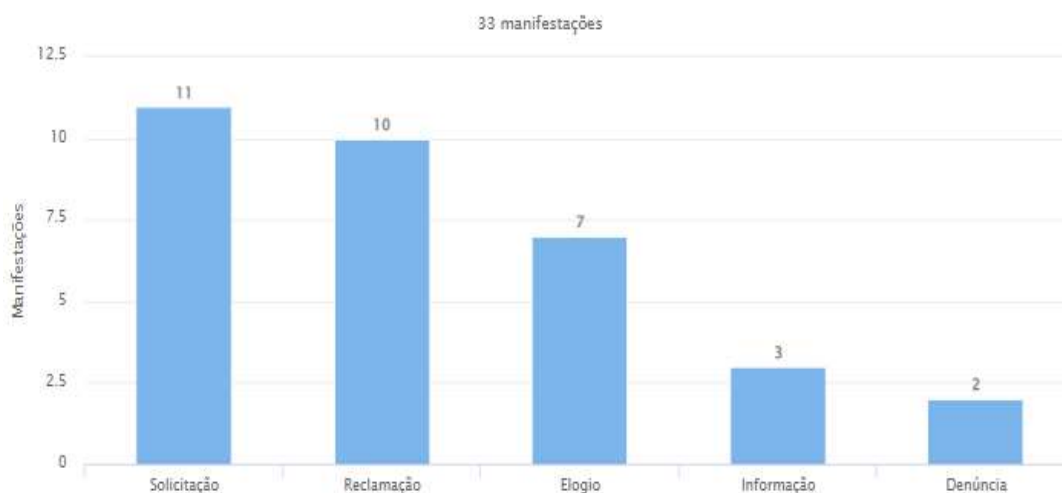
1.1. Visão Geral

A Ouvidoria da Secretaria de Justiça é responsável pelo acolhimento, distribuição e acompanhamento das demandas registradas no Sistema de Ouvidoria (OUV-DF), direcionadas à FUNAP. A Ouvidoria da SEJUS desde o dia **29/09/2021** passou a recepcionar as demandas oriundas do Disque 100, através do Sistema Integrado de Direitos Humanos (SinDH), por força do Acordo de Cooperação Técnica constante do Processo nº 04011- 00001555/2020-43.

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria da FUNAP recepcionou ao todo 40 manifestações, das quais:

- 7 pedidos de acesso à informação, registrados no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC (durante o período de 01/01/2021 a 30/09/2021, pois desta data em diante, a própria FUNAP passou a receber e responder diretamente as demandas do e-SIC); e
- 33 manifestações registradas no Sistema OUV-DF, a saber:

Figura 1: Classificação das manifestações recebidas em 2021



Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

Figura 2: Assuntos recorrentes em 2021

Assuntos mais demandados	Quantidade	Indicador de Resolutividade
Emprego para trabalhador preso	14	60%
Servidor Público	6*	**
Outros	13	**

Fonte: Sistema OUV-DF. Acesso em 06/01/2022.

*Das 6 manifestações registradas: 2 são reclamações e 1 denúncia.

**Indica que não houve avaliação pelo cidadão

1.2. Qualidade

Fazendo-se um comparativo entre o número de demandas e seus indicadores registrados no 1º semestre de 2021 com os números registrados no 2º semestre de 2021, temos a seguinte situação:

Gráfico 1: Comparativos de dados entre semestres

	FUNAP 1º Semestre de 2021	FUNAP 2º Semestre 2021	FUNAP Ano de 2021	Metas da rede SIGO para 2021
Quantidade de manifestações	11	22	33	—
Manifestações avaliadas	0	5	5	
Resolutividade	0%	80%	56%	42%
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria	0%	67%	67%	69%
Índice de Recomendação	0%	100%	100%	75%
Satisfação com o atendimento	0%	67%	67%	69%
Satisfação com o Sistema	0%	67%	67%	69%
Satisfação com a resposta	0%	67%	67%	75%
Índice de cumprimento de prazo para resposta	91%	96%	97%	93%

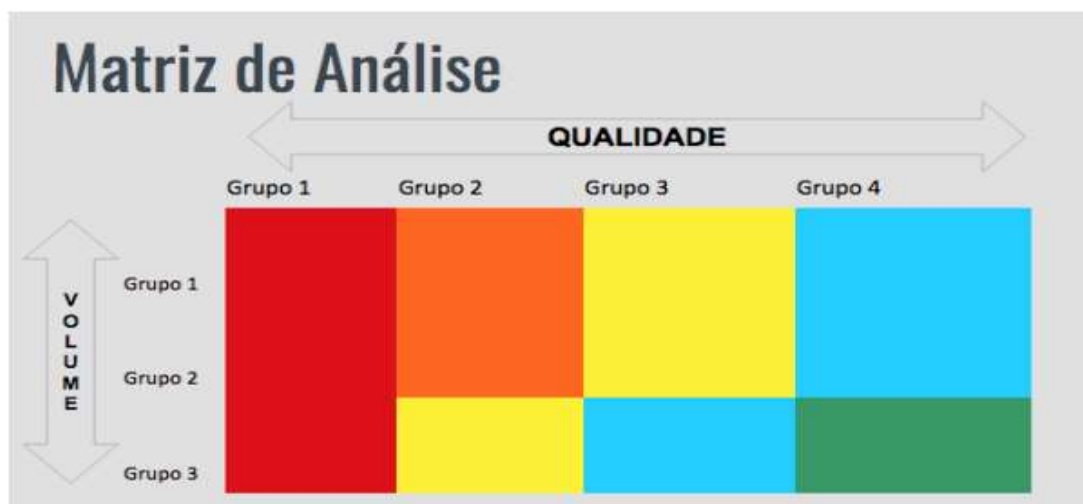
Fonte: Sistema OUV-DF em 03/01/2021.

Apesar da Ouvidoria da FUNAP apresentar indicadores abaixo das metas estabelecidas pelo SIGO, houve um aumento do número de manifestações registradas na ordem 100% e do número de manifestações avaliadas, em 500%.

Esses números representam o resultado das ações adotadas no primeiro semestre de 2021 e informadas no Plano de Ação de 2021 (<https://www.funap.df.gov.br/wp->

<content/uploads/2021/09/PLANO-DE-ACAO-FUNAP.pdf>), em especial: a divulgação dos canais de Ouvidoria e a realização de contato telefônico com o cidadão para solicitar a avaliação dos serviços prestados tanto pela Ouvidoria quanto pela FUNAP.

1.3. Dimensão Volume x Qualidade



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

2. AÇÕES PARA 2022

2.1. Em relação ao Volume

OBJETIVO: Divulgar os canais de ouvidoria dentro da FUNAP e externamente.

A ação consiste em divulgar os canais de ouvidoria dentro da FUNAP; nas ouvidorias itinerantes realizadas pelos Programas da Secretaria de Justiça; e divulgação nas unidades prisionais do Distrito Federal, conforme Anexo 1.

PROJETO: Implementação do Projeto A FUNAP OUV você! Garantir acesso aos canais de ouvidoria aos reeducandos do Distrito Federal e seus familiares que procuram a Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso- FUNAP, por meio da disponibilização de um computador para acessar o Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) em um espaço reservado para tal atividade, uma vez que nos quadros funcionais da FUNAP não tem Ouvidoria, sendo este serviço prestado pela Ouvidoria da SEJUS.

JUSTIFICATIVA: o baixo número de manifestações registradas no Sistema OUV/DF durante o ano de 2021.

RECURSOS: a implementação do projeto depende de recursos para a confecção dos banners e equipe da ouvidoria itinerante para divulgação, e computador para registro das manifestações.

RESPONSÁVEL: equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça e a equipe da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP.

CRONOGRAMA: vide Anexo 4.

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO: as ações e os resultados serão comunicados por meio dos Relatórios trimestrais publicados no site da FUNAP.

2.2. Em relação à qualidade

De acordo com o Plano de Ação da OGDF, as metas para 2022 são:

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF 2022	
Recomendação da Ouvidoria	73%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	64%
Qualidade da Resposta	48%

INDICADORES DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS	
Resolutividade	42%

A partir do diagnóstico apresentado, objetiva-se aumentar a realização da pesquisa de satisfação, por meio dos projetos implementados nesta Ouvidoria no ano de 2021:

OBJETIVO: melhorar os indicadores de qualidade do serviço de Ouvidoria, conforme Anexo 2.

PROJETO: a) Ouvidoria Ativa consiste na realização de contato telefônico com os cidadãos (autores das demandas), que classificaram as respostas dadas às suas manifestações como “Não Resolvida”, e aos cidadãos que tiveram suas demandas respondidas, porém não avaliaram a resposta dada; e b) Gestão da qualidade da resposta consiste em ratificar e validar as informações concedidas pelas áreas técnicas

antes de responder ao cidadão, de modo que se não estiverem adequadas, a Ouvidoria retorna a demanda para a área técnica com sugestões de informações que possam de fato atender a necessidade do cidadão.

JUSTIFICATIVA: indicadores de satisfação e recomendação abaixo da meta da rede SIGO no ano de 2021.

RECURSOS: equipe de ouvidoria para fazer o contato telefônico.

RESPONSÁVEL: equipe da Ouvidoria da Secretaria de Justiça.

CRONOGRAMA: vide anexo 4.

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO: as ações e os resultados serão comunicados por meio dos Relatórios trimestrais publicados no site da FUNAP.

2.3. Em relação aos assuntos recorrentes

OBJETIVO: elaboração de cartilha para orientar os fiscais de contrato de trabalho da FUNAP, conforme anexo 3.

PROJETO: Cartilha com orientações da FUNAP para os executores de contrato.

JUSTIFICATIVA: insatisfação quanto à conduta dos reeducandos na execução dos contratos de trabalho.

RECURSOS: equipe da Diretoria Adjunta para Assuntos Sociais e Profissionais-DIRASP e Diretoria para Assuntos de Produção e Comercialização - DIRCOP irão trabalhar na confecção do material.

RESPONSÁVEL: equipe da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP.

CRONOGRAMA: 60 dias.

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO: as ações e os resultados serão comunicados por meio dos Relatórios trimestrais publicados no site da FUNAP.

3. Avaliação e Monitoramento

A Ouvidoria da FUNAP procederá com o monitoramento mensal de suas ações, bem como, com a auto avaliação, de forma trimestral, quando da confecção dos Relatórios trimestrais de Gestão, que serão encaminhadas aos gestores, contendo recomendações e proposições relacionadas à melhoria dos serviços e/ou outros pontos relevantes relacionados às informações da Ouvidoria.

4. Conclusão

O Plano de Ação da FUNAP visa estabelecer metas e objetivos para o bom atendimento ao público, buscando o constante aprimoramento dos serviços prestados ao usuário por meio das várias ferramentas apresentadas neste plano de ação, reforçando assim, a participação da sociedade. Porém, isso somente será possível com o esforço e o trabalho em equipe, tendo como norte o real sentido da palavra servidor público: servir sempre!

ANEXO 1

Estratégia de Ação 1: Divulgação						
Identificador	Objetivo	Ações	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado
OUV/FUNAP. 1	Divulgar os canais de ouvidoria dentro da FUNAP	Disponibilização de um computador para acessar o Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF) em um espaço reservado para tal atividade dentro da FUNAP.	Ação implementada	Agosto/2022	Trimestral	Aumento do Volume de Manifestações direcionadas ao órgão
		Fazer treinamento de servidor para auxiliar o cidadão no registro da manifestação.				
	Divulgar os canais de ouvidoria externamente	Participação em ouvidoria itinerante pelos Programas da Secretaria de Justiça.	Evento realizado	Agosto/2022	Mensal	
Divulgação nas unidades prisionais do Distrito Federal	Disponibilização de banner da Ouvidoria da FUNAP nas oficinas de trabalho e Centro de Internamento e Reeducação (CIR)	Tratativas com a Secretaria de Administração Penitenciária para solicitar autorização e parceria no projeto.	Ação implementada	Dez./2022	Mensal	

ANEXO 2

Estratégia de Ação 2: Qualidade dos indicadores

Identificador	Objetivo	Ações	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado
OUV/FUNAP. 2	Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas)	Fazer contato telefônico com o manifestante para avaliar o atendimento.	Evento realizado	Aumentar 10%	Dez./2022	Avaliação pelo cidadão
	Melhorar os indicadores alcançados no ano de 2021	Gestão da qualidade da resposta	% de resolutividade dos serviços públicos e	60%	Dez./2022	Satisfação do cidadão
			% de qualidade da resposta	70%		

ANEXO 3

Estratégia de Ação 3: Pontos recorrentes						
Identificador	Objetivo	Ações	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado
OUV/FUNAP. 3	Melhoria da prestação dos serviços	Elaboração de Cartilha.	Ação implementada	Dez./2022	Trimestral	Satisfação do serviço prestado pelos reeducandos
		Reuniões com as Secretarias que possuem contratos com a FUNAP	Ação implementada			

ANEXO 4: CRONOGRAMA

Meses	Ação					
	Divulgar canais de ouvidoria dentro da FUNAP	Realizar pesquisa de satisfação	Aperfeiçoar prazo das demandas	Aperfeiçoar prazo das respostas	Elaborar cartilha e distribuir	Reunir com as secretarias que possuem contratos com a FUNAP
Janeiro						
Fevereiro						
Março						
Abril						
Maio	X					X
Junho	X					X
Julho	X					X
Agosto	X				X	
Setembro	X					
Outubro	X					
Novembro	X					
Dezembro	X					