



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR  
OUVIDORIA

# PLANO DE AÇÃO 2021



**GOVERNADOR**

Ibaneis Rocha

**FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO**

**DIRETORA EXECUTIVA**

Deuselita Pereira Martins

**CONTROLADOR SETORIAL DA JUSTIÇA**

Alisson Melo Rios

**EQUIPE DA OUVIDORIA DA**

Alinne Paula Fernandes Moreira- Ouvidora Titular

Luciana Franco- Ouvidora Substituta

Rejane da Silva Carvalho Cunha Rego – Assessora

Lorena de Souza Marques Diniz – Equipe técnica

Rillary Bertolini Ferrari - Equipe técnica

Equipe da Fundação de Amparo do Trabalhador

**CONTATOS DA OUVIDORIA DA**

Telefone: (61) 2104-4234/2104-4235

E-mail: [ouvidoria@sejus.df.gov.br](mailto:ouvidoria@sejus.df.gov.br)

Endereço: SAIN – Estação Rodoferroviária – Ala Central.

## SUMÁRIO

1. Apresentação .....	3
2. Diagnóstico .....	4
3. Ações adotadas.....	5
4. Resultados obtidos após ações.....	6
5. Metas para o 2º semestre.....	8
6. Cronograma para execução das ações.....	9
7. Elaboração de Projetos e Participação em Projetos .....	10
8. Considerações Finais .....	11

## 1. 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 2021 da Ouvidoria da SEJUS, elaborado com base nas informações extraídas do Sistema OUV-DF, **no ano de 2020 e primeiro semestre 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 por esta Secretaria de Justiça e Cidadania.

## 2. DIAGNÓSTICO

De acordo com o relatório anual publicado no sítio da FUNAP (<http://www.funap.df.gov.br/relatorio-de-ouvidoria-2020/>), durante o período de **01/01/2020 a 31/12/2020** foram constatados os seguintes dados:

	<b>FUNAP 2020</b>	<b>Metas da rede SIGO para 2020</b>
<b>Quantidade de manifestações</b>	23	—
<b>Resolutividade</b>	100%	50%
<b>Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria</b>	83%	75%
<b>Índice de Recomendação</b>	<b>75%</b>	80%
<b>Satisfação com o atendimento</b>	75%	75%
<b>Satisfação com o Sistema</b>	100%	75%
<b>Satisfação com a resposta</b>	75%	75%
<b>Índice de cumprimento de prazo para resposta</b>	96%	92%
<b>Adequação das Cartas de Serviço</b>	—	85%
<b>Satisfação com a Clareza das Informações nas Cartas de Serviço</b>	—	90%

Diante desse diagnóstico, a Ouvidoria da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso adotou ações neste 1º semestre de 2021, as quais serão apresentadas no próximo capítulo.

### 3. AÇÕES ADOTADAS NO 1º SEMESTRE DE 2021

Com vistas a melhorar os índices obtidos durante o ano de 2020, a Ouvidoria da FUNAP adotou as seguintes ações:

- a) Acolhimento, distribuição e acompanhamento das demandas recebidas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF e no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, direcionadas à FUNAP;
- b) Realização do curso - capacitação on-line – Formação em Ouvidoria, turma 01.2021; Realização do curso - capacitação on-line – Acesso à Informação; Realização do curso - capacitação on-line – Gestão em Ouvidoria; e participação (como ouvinte) na *Live sobre "As experiências das Ouvidorias no desafio de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados"*; Curso sobre Gestão da informação e relatórios de ouvidoria; Curso sobre Lei Geral de Proteção de Dados aplicada à Ouvidoria; Curso Qualidade da resposta em Ouvidoria; Curso sobre Gestão de riscos e integridade; Curso sobre Gestão de Conflitos em Ouvidoria;
- c) Reunião presencial com a FUNAP, a fim de definir ações para divulgar os canais de ouvidoria dentro da FUNAP e assim aumentar a representatividade da entidade nas demandas de ouvidoria;
- d) Participação do Programa de Integridade da SEJUS;
- e) Participação no Grupo de Formação Continuada em Ouvidoria da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;
- f) Participação no Grupo de Planejamento e Gestão SIGO da Ouvidoria- Geral do Distrito Federal;
- g) Participação no Grupo de Trabalho sobre a Lei Geral de Proteção de Dados;
- h) Demais ações constantes dos relatórios de atividades do Processo SEI nº 00400-00010290/2021-57.

#### 4. RESULTADOS DO 1º SEMESTRE DE 2021

Após a adoção das ações elencadas, e fazendo-se um comparativo com os números alcançados no primeiro semestre de 2020 e primeiro semestre de 2021, constatamos os seguintes índices:

INDICADORES	PERÍODO	Índices FUNAP 1º Semestre de 2020	Índices FUNAP 1º Semestre de 2021	Metas da rede SIGO para 2021
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES		10	11	
OPERACIONAL	Publicação trimestral dos relatórios de ouvidoria	—	100%	88%
	Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	90%	91%	93%
	Adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços	—	100%	84%
QUALIDADE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	Satisfação com o serviço de ouvidoria	83%	0%	69%
	Recomendação do serviço de ouvidoria	75%	0%	75%
	Qualidade da Resposta	75%	0%	49%
	Clareza das informações nas Cartas de Serviços	100%	100%	75%
INSTITUCIONAL	Resolutividade do Órgão	100%	0%	42%

Fonte: Sistema OUV-DF e Ouvidoria- Geral do Distrito Federal

O percentual de 0% indica que não houve avaliação de resposta da Ouvidoria pelo cidadão.

Ademais, convém esclarecer que o número de manifestações registradas teve uma queda quando comparado com o ano de 2020, isto porque:

Em setembro de 2020 a FUNAP/DF retornou com o trabalho presencial, realizando os atendimentos aos sentenciados do Distrito Federal, bem como a seus familiares diretamente na sede da FUNAP/DF, por telefone ou por e-mail. Sempre que há demanda proveniente do público assistido pela FUNAP, a determinação da atual gestão é que seja prontamente atendida ou, ainda que não se possa atender de pronto, que sejam realizados os encaminhamentos para a resposta. Fato este, que segundo a FUNAP/DF, pode ter contribuído para o baixo número de demandas oriundas da Ouvidoria.

A FUNAP/DF esclarece ainda que, usualmente, o cidadão é prontamente atendido quando chega à FUNAP/DF, seja pelo setor de atendimento social, seja pelo setor financeiro ou mesmo pela direção da entidade. Acredita-se, inclusive, que muitos não conheçam o sistema de ouvidoria do GDF como alternativa para resolver suas demandas, tendo em vista as poucas questões vindas por meio da ouvidoria, as quais referem-se à denúncias ou elogios.

## **5. METAS PARA O 2º SEMESTRE**

**Objetivo 1: Divulgar os canais de ouvidoria dentro da FUNAP e assim aumentar a representatividade da entidade nas demandas de ouvidoria.**

**Objetivo 2: Aumento do índice de resolutividade e Aprimoramento da pesquisa de satisfação**

Como consequência da divulgação, espera-se o aumento do número de manifestações registradas no Sistema OUV-DF e, a ação é solicitar a avaliação das respostas da Ouvidoria para o cidadão. Visando o aprimoramento da pesquisa de satisfação, estamos entrando em contato com o usuário incentivando-o a realizar a pesquisa de satisfação avaliando o atendimento prestado.

**Objetivo 3: Divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão**

Aumentar a divulgação da Carta de Serviços por meio da distribuição de folder, nos eventos da Ouvidoria Itinerante; bem como disponibilização do link da Carta de Serviços nas respostas dadas ao cidadão no Sistema OUV-DF.

**Objetivo 4: Adequado Tratamento de demandas relacionadas a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**

Realizar o adequado tratamento da demanda com o objetivo de mitigar os riscos no tratamento de dados pessoais.

**Objetivo 5: Melhoria da estrutura física**

A melhoria da estrutura física se faz necessária porquanto uma servidora presta seu atendimento na sala de recepção, não fornecendo a privacidade necessária ao cidadão durante o atendimento presencial.

**Objetivo 6: Continuidade dos Cursos e capacitações em Ouvidoria**

A continuidade da capacitação dos servidores possui o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria. Com relação aos novos servidores a capacitação se faz necessária com cursos de aprimoramento e capacitação para desenvolvimento de um trabalho mais efetivo e eficiente.

## 6. Cronograma para execução das ações

	<b>AÇÃO</b>	<b>EXECUÇÃO</b>
<b>1.</b>	<b>Divulgar os canais de ouvidoria dentro da FUNAP</b>	<b>Ação contínua</b>
<b>2.</b>	<b>Solicitação ao cidadão da realização da pesquisa de satisfação</b>	<b>Ação contínua</b>
<b>3.</b>	<b>Aperfeiçoamento do prazo das demandas</b>	<b>Ação contínua</b>
<b>4.</b>	<b>Aperfeiçoamento das respostas</b>	<b>Ação contínua</b>
<b>5.</b>	<b>Atualizar página da Ouvidoria no site da FUNAP</b>	<b>Ação pontual</b>
<b>6.</b>	<b>Favorecer a capacitação de servidores</b>	<b>Ação contínua</b>
<b>7.</b>	<b>Monitorar e atualizar a carta de serviços</b>	<b>Ação contínua</b>

## 7. Elaboração de Projetos e Participação em Programas

### I- Projetos em fase de elaboração/implementação:

**Projeto A FUNAP OUV você** - tem como objetivo implementar ações para aumentar a representatividade do assunto no órgão, foi realizada reunião para o dia 17/06/2021 entre a Ouvidoria da SEJUS com a equipe da FUNAP, a fim de orientá-los quanto aos canais oficiais de atendimento do cidadão (Sistema OUV-DF e e-SIC); bem como informar-lhes sobre tratamento das manifestações de ouvidoria, prazos, entrega de panfletos da Ouvidoria, dentre outros esclarecimentos.

De posse de tais informações e esclarecimentos, a FUNAP/DF se comprometeu a fazer um trabalho de divulgação deste canal como meio de atendimento das demandas do público assistido.

### II- Projetos em execução:

**Projeto de Ouvidoria Gerencial** – tem o objetivo de contribuir com a melhoria do serviço prestado pela Secretaria de Justiça e Cidadania, por meio de recomendações de ações elaboradas com base nas manifestações registradas no Sistema OUV-DF, as quais são encaminhadas aos gestores para a tomada de decisão.

**Projeto Gestão da qualidade da resposta** – tem o objetivo de validar as respostas das áreas técnicas antes de responder ao cidadão, e também quando da atualização da Carta de Serviços, de modo a verificar se as informações prestadas pelas áreas técnicas estão realmente disponíveis, de fácil acesso e compreensível ao cidadão que as buscam.

Participação no **Grupo de Trabalho com a finalidade de elaborar Programa de Integridade Pública no âmbito da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal.**

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Plano de Ação da Ouvidoria da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso visa estabelecer metas e objetivos para o bom atendimento ao público por meio do oferecimento de respostas satisfatórias que atendam os anseios do cidadão, buscando o constante aprimoramento dos serviços prestados ao usuário por meio das várias ferramentas apresentadas neste relatório, reforçando assim, a participação da sociedade.

Brasília, 02 de setembro de 2021.

Alinne Paula Fernandes Moreira

Ouvidora da SEJUS