

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA SEAPE - 2022

Ouvidoria - SEAPE: Segurança e Cidadania.

Ouvidoria

Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE

Governo do Distrito Federal

1 Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária foi criada no segundo semestre de 2020.

De acordo com o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal (Seape/DF), o qual encontra-se em fase de atualização, compete à Ouvidoria:

“À Ouvidoria, unidade orgânica de assessoramento, diretamente subordinada ao Secretário de Estado de Administração Penitenciária, sob orientação normativa da Controladoria Geral do Distrito Federal e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, tem suas competências estabelecidas no art. 19 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015; integrar-se à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal; propiciar amplo acesso e transparência à informação e promover sua divulgação; resguardar o sigilo e a integridade das informações recebidas; facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria; atender com cortesia e respeito.

Também compete à Ouvidoria da Seape responder objetivamente às manifestações recebidas nos prazos estabelecidos; encaminhar, quando necessário, as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade de destino e acompanhar a sua apreciação e soluções adotadas e exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.”

Este Plano de Ação foi idealizado após diversas interações e discussões realizadas no âmbito da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE, ao longo do mês de janeiro de 2021.

A primeira parte, ONDE ESTAMOS, apresenta o diagnóstico da situação atual desta Ouvidoria seccional.

A segunda parte – ONDE QUEREMOS CHEGAR – apresenta as intenções e projetos para 2022.

Por último, apresentaremos o cronograma informando quando serão implementadas as ações e os prazos para o cumprimento das metas estabelecidas.

Brasília, maio de 2022.

PARTE 1 - ONDE ESTAMOS:

Ouvidoria - SEAPE: Segurança e Cidadania.

1.2 Diagnóstico OUV-SEAPE: Realidades, capacidades e principais desafios:

O processo de avaliação e diagnóstico foi desenvolvido a partir da utilização de diversas fontes de informação, consideradas como as dificuldades encontradas e os principais desafios enfrentados no ano de 2021.

Considerando o período de janeiro a dezembro de 2021, identificamos por meio das avaliações dos demandantes, como está a percepção do cidadão frente aos serviços desta Ouvidoria.

Mediante as informações levantadas, torna-se possível mapear quais ações devem ser priorizadas. Em resumo, os indicadores demonstraram os seguintes resultados:

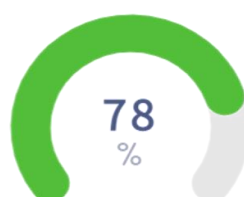
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA



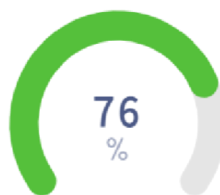
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

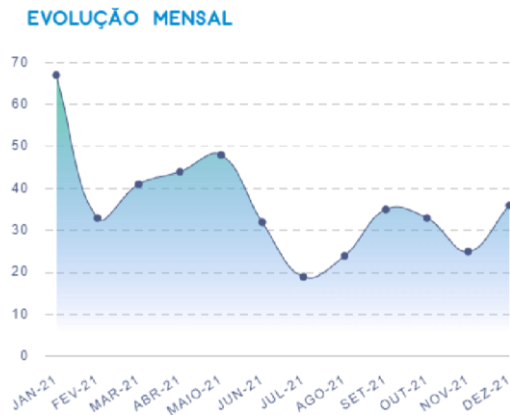


ÍNDICE DE
RESOLUTIVIDADE



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA





Em relação às metas do SIGO-DF para o ano de 2021, esta Ouvidoria apresentou resultados acima da meta em todos os quesitos apresentados, demonstrando bom desempenho frente aos elementos estabelecidos.

Diante disso, nos posicionamos na área azul da matriz de Análise, conforme Plano de Ação SIGO-2022.

DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

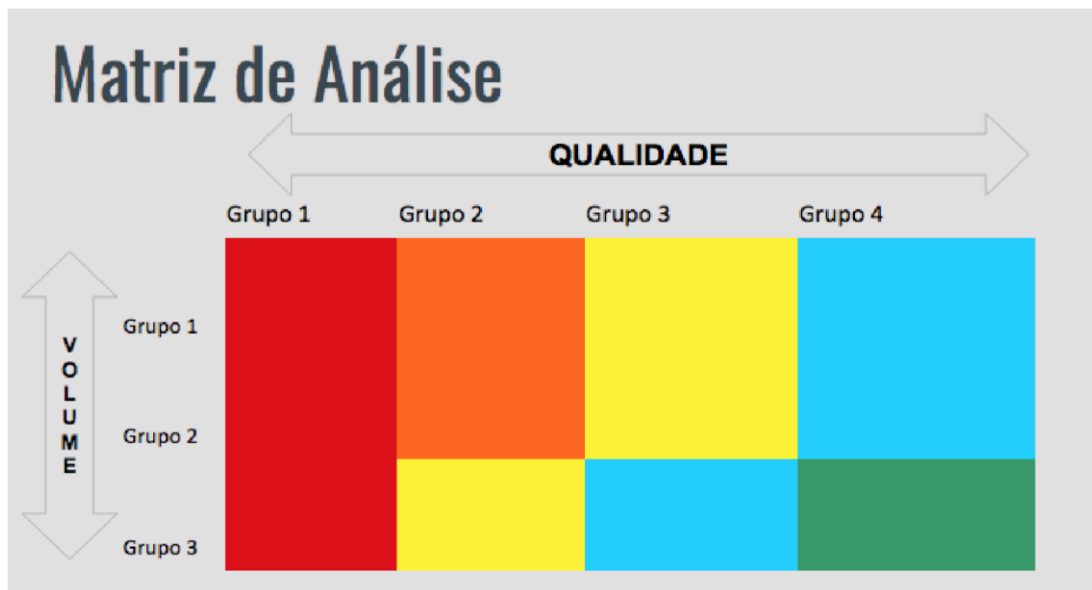
DIMENSÃO QUALIDADE

Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO



Quanto ao volume, a Ouvidoria/SEAPE, recebeu 437 demandas no ano de 2021, com média mensal de 35 demandas.

Dessa forma, identifica-se o enquadramento no grupo 02 da Dimensão Volume. (Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)).

Em relação aos indicadores de performance do SIGO para o ano de 2021, observa-se resultados acima da meta estabelecida em todos os indicadores da Dimensão Qualidade.

Acerca desse fato, identificamos o enquadramento da Ouvidoria/SEAPE no grupo 04 da Dimensão Qualidade. (**Grupo 4** - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO).

1.3 Comparativo ano a ano – Série histórica

Não apresentaremos comparações históricas com anos anteriores, já que até meados de 2021, as demandas relativas ao Sistema Penitenciário eram tratadas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado de Segurança Pública.

1.4 Equipe de Ouvidoria

Em 2021, o quadro de servidores da equipe de Ouvidoria foi composto por 03 servidores. Para o ano de 2022, a Ouvidoria/SEAPE deve manter o atual quadro de pessoal, uma vez que a Secretaria encontra-se, ainda, em processo de formulação de concurso público.

1.5 Capacitação em Ouvidoria

O efetivo da equipe de servidores possui experiência nas atividades de Ouvidoria. Observa-se a participação ativa dos membros da equipe em diversos cursos ofertados no programa de capacitação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Para o ano de 2022, apresentaremos nossas expectativas no aumento e continuidade da participação da equipe no Programa de Capacitação Continuada.

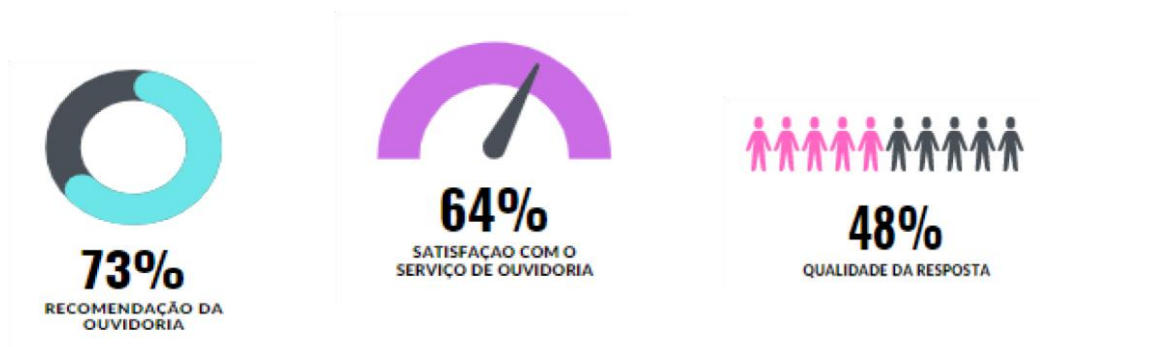
PARTE 2 - ONDE QUEREMOS CHEGAR:

2 Estratégia de Ação (Objetivos e Resultados Chaves)

Estabelecemos prioridades e iniciativas visando contribuir para o alcance das metas propostas em cada um dos Indicadores de Performance da Rede SIGO.

De acordo com o Plano de Ação SIGO 2022 as metas são:

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



2.2 Capacitação - Participação ativa no Programa de Capacitação Continuada.

Comprometimento da equipe de servidores da Ouvidoria/SEAPE na atualização da capacitação por meio de cursos voltados a gestão de Ouvidorias.

2.3 Disseminar os serviços da SEAPE para a comunidade envolvida no contexto da Execução Penal.

A aplicação da ação proposta visa acompanhar a atualização da Carta de Serviços e zelar pelo cumprimento dos compromissos desta Secretaria para com o cidadão.

2.4 Fortalecer o relacionamento com os gestores e servidores da SEAPE.

A dinâmica da ação consiste na realização de encontros/reuniões com os gestores e servidores das Unidades Prisionais, após a identificação dos setores mais demandados pelos cidadãos nos sistemas de ouvidoria OUV-DF e E-SIC/DF por meio da equipe de Ouvidoria/SEAPE.

2.5 Compartilhar e anunciar os serviços da Ouvidoria - SEAPE nas Unidades Prisionais.

A atividade consiste na formulação de documento oficial, expedido pela Ouvidoria/SEAPE, indicando passo a passo do acesso aos sistemas de ouvidorias do Distrito Federal, intentando alcançar as pessoas com menos conhecimento na operação de sistemas on-line.

2.6 Acompanhamento dos procedimentos de rotina nos dias de visitação nas Unidades Prisionais, bimestralmente.

A ação tem como objetivo acompanhar os procedimentos carcerários nos dias de visitação, aspirando auxiliar os gestores na sugestão de melhorias quando da execução dos serviços prestados pelos policiais penais, contudo, sem comprometer a segurança que é devida nas Unidades Prisionais.

2.7 Incentivo da participação dos Policiais Penais no acesso aos sistemas de ouvidorias OUV-DF e E-SIC.

A disposição empreendida consiste no incentivo ao Policial Penal para interagir nos sistemas de ouvidorias do DF por meio de sugestões, reclamações, e/ou requerendo informações sobre o órgão pretendendo aprimorar a gestão nas Unidades Prisionais.

2.8 Inspeções mensais de Unidades Prisionais a serem realizada pela equipe de Ouvidoria

A fim de melhorar os índices de manifestações concernentes ao assunto “Assistência ao Presidiário”, que figura como um dos temas mais demandados, esta Ouvidoria pretende, a partir do segundo semestre de 2022, realizar um projeto de inspeções nas unidades prisionais nos moldes recomendados pelo CONSELHO NACIONAL DE POLÍTICA CRIMINAL E PENITENCIÁRIA – CNPCP. O intuito da ação consiste em mapear objetivamente falhas que se interponham entre o aperfeiçoamento e adequação do sistema penitenciário do DF às normas constitucionais e aos preceitos de Direitos Humanos, bem como normas de execução penal.

A ordem de visitação das unidades prisionais deverá ser definida de acordo com o número de manifestações negativas sobre o assunto no ano de 2021, em ordem decrescente. Ressalte-se que será realizada uma inspeção da Unidade Prisional predeterminada por mês, a fim de não prejudicar o andamento das atribuições ordinárias da Ouvidoria e demais ações a serem realizadas.

Para a execução deste projeto, não faz-se necessário o uso de recursos extraordinários, já que o gasto será apenas com o combustível do deslocamento, já inserido em contrato de abastecimento gerido pela Secretaria de Economia do Distrito Federal.

A ação visa a redução de 1% das manifestações.

2.9 Reuniões de alinhamento com os gestores responsáveis pelas áreas demandadas quanto ao assunto "horário de visitação ao presidiário, detento ou interno".

Igualmente ao tópico anterior, observa-se que o assunto "horário de visitação ao presidiário, detento ou interno", figura entre os mais demandados no ano de 2021. Diante disso, apresenta-se projeto específico para tratamento e monitoramento das demandas relacionadas ao tema.

As reuniões de alinhamento com as áreas técnicas serão realizadas uma vez a cada bimestre, ocasião em que as demandas serão apresentadas à área responsável pelo maior número de reclamações para análise pormenorizada, com vistas a obtenção conjunta de soluções sustentáveis para as situações recorrentes.

Dessa forma, em síntese, esta Ouvidoria almeja contribuir diretamente para a melhoria da qualidade da prestação dos serviços em questão, bem como evitar o aumento e o agravamento das situações.

Esta ação terá início em 01/06/2022, e a sua conclusão está prevista para 31/12/2022.

Ao final da ação pretende-se diminuir em 1% o número total de reclamações acerca da temática em evidência.

Os resultados obtidos por meio das ações propostas serão divulgados em seção específica dos relatórios trimestrais de Ouvidoria, e publicados no site institucional da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária – SEAPE.

3.0 CRONOGRAMA 2022

AÇÃO/PROJETO/ITEM	PRAZOS
2.2	01/01/2022 A 31/12/2022
2.3	01/01/2022 A 31/12/2022
2.4	01/01/2022 A 31/12/2022
2.5	01/07/2022 A 31/12/2022
2.6	01/07/2022 A 31/12/2022
2.7	01/07/2022 A 31/12/2022
2.8	01/07/2022 A 31/12/2022
2.9	01/07/2022 A 31/12/2022

4.0 Conclusão

A Ouvidoria/SEAPE sublinha, no que se refere às competências e atribuições de suas ações, que continuará trabalhando pela melhora dos índices de resolutividade, bem como pelo incremento da qualidade dos serviços.

5.0 Elaboração e Equipe de Ouvidoria/SEAPE:

José de Almeida Neto - Policial Penal.

Olívia Buzar - Policial Penal.

Rívia Carla L. Coimbra - Ouvidora/SEAPE

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Wenderson Teles

Secretário de Estado de Administração Penitenciária do Distrito Federal

Cecília Souza da Fonseca

Ouvidora-Geral do Distrito Federal

Rívia Carla L. Coimbra

Ouvidora da SEAPE