

PLANO ANUAL DE TRABALHO - 2025

EIXO: OUV	Atividade	Ação	Macro Meta Anual	Micro Meta
Eficiência no Atendimento	Tempo médio de resposta dos setores (em dias).	Diminuir o tempo médio de resposta dos setores para 15 dias.	Ouvidoria Atingir a média mensal de repostas para 25 dias.	Aferir a cada dois meses o tempo médio de resposta da ouvidoria.
	Taxa de respostas dentro prazo legal e sem prorrogações.	Diminuir o percentual de respostas dentro do prazo legal e sem prorrogações.	Atingir 70% do total das manifestações respondidas no prazo e sem prorrogações.	Aferir a cada dois meses se o percentual de resposta dos setores estão dentro da meta anual.
		Elaborar manual simples e objetivo sobre respostas dos setores e como deve ser realizado.	01 Manual.	Elaboração do Manual até maio.
	Taxa de Reclamações Resolvidas.	Aferir, a partir das manifestações se as demandas dos usuários foram resolvidas.	Aferir 100% das demandas.	Aferição trimestral a partir das respostas dos setores.
Participação e Acessibilidade	Qualidade dos Canais de Comunicação da Ouvidoria com o Cidadão (Escala de satisfação nos formulários de urnas).	Mapear e avaliar se todos os canais de comunicação da Ouvidoria estão ativos e funcionando corretamente.	Garantir que 100% dos canais estejam ativos e acessíveis.	Mapear e Avaliar a Qualidade (MAQ) dos canais de comunicação a cada 4 meses.
	Revisão Anual do Conselho de Usuários da FUNDAJ.	Atualizar o Conselho de Usuários da FUNDAJ no site institucional.	Conselho de Usuários 100% atualizado.	Iniciar o processo de atualização, provocando os setores, no segundo semestre.
	Acessibilidade nos canais de comunicação da FUNDAJ as pessoas portadoras de deficiência visual.	Provocar os setores técnicos da FUNDAJ visando encontrar soluções tecnológicas para que as pessoas portadoras de deficiência visual possam acessar o site institucional.	Ampliar o uso de canais alternativos em 20% até o final do ano.	Ação bimensal de debate e provocação aos setores.
	Ouvidoria Itinerante.	Realizar O.I. durante o ano para colher dados de satisfação dos usuários e mensurar dificuldades dos colaboradores da FUNDAJ em seus ambientes de trabalho.	Realizar 4 O.I.'s durante o ano.	Realizar O.I. a cada 03 meses e colher formulários de satisfação mensalmente.
		Atualizar o modelo de formulário das urnas.	Atualizar 100% das urnas no ano.	Realizar até o mês de abril.

PLANO ANUAL DE TRABALHO - 2025

EIXO: OUV	Atividade	Ação	Macro Meta Anual	Micro Meta
Transparéncia e Gestão e Satisfação dos Usuários		Criar formulário de manifestação on-line.	Criar de forma on-line 100% dos formulários.	Realizar até o mês de março.
		Reformular a arte, ampliar os locais e reformar as urnas.	Atualizar 100% da arte e 100% da ampliação da alocação das urnas.	Atualizar até fevereiro a arte e reformar as urnas; Ampliar a localização das urnas até abril.
	Atualização Carta de Serviços Anual.	Provocar os setores para atualização da carta de serviços da FUNDAJ.	Atualizar em 100% e publicar até outubro.	Iniciar o processo de atualização nos setores em Junho - Atualização Carta de Serviços (ACS).
	Relatórios de Gestão.	Publicar o relatório de gestão da ouvidoria anualmente em Abril.	Publicar 100% dos relatórios obrigatórios no prazo legal no mês de abril de cada ano, referente ao ano anterior.	Relatório anual pronto e atualizado mensalmente.
		Enviar às Diretorias e Presidência o relatório trimestral de gestão.	Enviar 100% dos relatórios a cada trimestre.	Atualizar mensalmente o relatório de gestão.
	Recomendações de Melhorias Enviadas aos Setores Internos.	Analisa as manifestações, Recomendar, quando necessário e Monitorar às recomendações enviadas.	Enviar 100% das recomendações aos setores, onde serão quantificadas, qualitativamente e percentualmente, para fins de análise anual das recomendações enviadas aos setores.	Atualizar mensalmente e monitorar as recomendações do relatório de gestão, e cada 06 meses, provocar os setores que não se manifestaram sobre as recomendações.
	Mensurar a percepção dos cidadãos sobre os serviços prestados pela FUNDAJ.	Aumentar os índices de satisfação dos cidadãos com a atuação da FUNDAJ(após O.I.).	Mensurar e monitorar 100% das manifestações.	Mensurar e monitorar (MM) trimestralmente.
Gestão Estratégica	Realizar ações informativas e de criação de consciência, no âmbito interno da FUNDAJ, com o fim de atualizar os servidores e colaboradores sobre as atividades da ouvidoria e os direitos dos usuários.	Realizar 03 campanhas durante o ano com temas relacionados aos direitos dos usuários dos serviços públicos.	Campanha de Combate ao Assédio Moral.	Organizar 02 meses antes - ORG.
			Direitos dos usuários (Lei nº 13.460 /2017).	Organizar 02 meses antes - ORG.
			Acessibilidade nos serviços públicos.	Organizar 02 meses antes - ORG.

PLANO ANUAL DE TRABALHO - 2025

EIXO: OUV Desenvolvimento e Comunicação	Atividade	Ação	Macro Meta Anual	Micro Meta
	Peças informativas que se comuniquem com os servidores e colaboradores da FUNDAJ.	Criar Cards sobre temas de ouvidoria.	Criar 03 cards anuais com temas definidos pela assessoria - CARD.	Lançar Cards com os temas prédefinidos a casa 04 meses.
		Implementar o Café com COSIC - Momento para dialogar com alguns setores da FUNDAJ e tratar de temas de ouvidoria.	03 Cafés com Cosic durante o ano.	Agendar com os setores mais deficitários um café da manhã a cada 04 meses.
		Criar Lista de transmissão de e-mail.	Cadastrar 100% dos colaboradores e servidores da FUNDAJ no lista de transmissão da Ouvidoria.	Finalizar a lista até maio.
		Implementar o COSIC NEWS - Periódico e informativo sobre temas relacionados à COSIC.	Lançar 02 COSICS NEWS ao ano. Um a cada semestre.	Realizar o COSIC NEWS a cada 04 meses.
		Ampliar a quantidade de cartazes de ouvidoria nos setores e na fundação.	Ampliar em 100% os locais no ano.	Ampliar até março os cartazes nos setores e na FUNDAJ.
		Atualizar as artes dos adesivos nos carros institucionais da FUNDAJ.	Atualizar 100% das artes nos carros.	Atualizar e adesivar as artes de todos os carros até abril.