



▲ 138.64

# Plano de ação anual de **2023**



Acesso à  
informação



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

**Governador:**

Ibaneis Rocha Barros Junior.

**Controlador-Geral:**

Daniel Alves Lima.

**Ouvidora-Geral:**

Cecília Souza Fonseca.

**Diretor-Presidente da Sociedade de Transportes coletivos de Brasília - TCB:**

Chancerley de Melo Santana.

**Chefe da Ouvidoria da TCB:**

Cley Gonçalves dos Santos.

# Apresentação

## 1.1 Onde estamos?

Nesta primeira parte, apresentaremos um diagnóstico dos resultados no ano de 2021, referente aos dados analisados e o volume de manifestações recebidas e metas alcançadas, ainda as atividades de ouvidoria nesta seccional do Distrito Federal.

A Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. - TCB apresenta o Plano de Ação para o exercício de 2023, cujo objetivo é nortear, organizar e direcionar as ações desta Ouvidoria, para planejamento das atividades propostas para o ano, cumprindo metas institucionais. Desse modo, atuamos para o desenvolvimento contínuo e o aperfeiçoamento dos serviços de ouvidoria. O presente documento visa atender ao que preceitua o Inciso II do Art. 2º da Instrução Normativa CGDF nº01/2017, que dispõe:

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012: ... II - 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.

A Ouvidoria da TCB constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação, entre o cidadão e a promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública e melhor relação entre Governo e a população.

O Plano de Ação foi elaborado em consonância com a análise e monitoramento dos dados desta Ouvidoria Seccional, obtidos pelo sistema de ouvidoria do Distrito Federal através do Relatório Anual 2022.

A Ouvidoria da TCB está fisicamente instalada na SGON QUADRA 06 LOTE ÚNICO BLOCO A, SALA NÚMERO 01 – Brasília - DF, CEP: 70610-660. O atendimento presencial funciona das 08h às 13h e 14 às 17h. Seu mobiliário é composto de ar-condicionado, 02 (duas) mesas, 03 (tres) cadeiras, 01 (um) computadores, 02 (dois) armários e 02 (dois) gaveteiros.

A seccional, como parte da rede, é também responsável pelas manifestações solicitadas por meio dos canais: *internet/site* <https://www.participa.df.gov.br/>, telefones **162** (para registro) e pelo telefone **3344-2769 ramal 1400** (orientações).

Ressaltamos que a Ouvidoria é diretamente subordinada ao Gabinete da Presidência da TCB, tecnicamente vinculada à Ouvidoria Geral do Distrito Federal. É o espaço institucional, que visa fomentar o relacionamento e encontrar soluções entre os problemas percebidos pelo cidadão e pelos órgãos do Governo do Distrito Federal e, desta maneira, possibilitar e garantir a participação de todos para que possamos encontrar a melhor gestão dos serviços públicos.

Destacamos que a Ouvidoria é uma unidade autônoma de serviço de informação ao cidadão.

## 1.2 Competências

Conforme disposto Decreto nº 38.094, de 28 de março de 2017, alterado pelos Decretos nºs.: 38.326, de 10/07/2017 e 39.467 de 21/11/2018, a Ouvidoria da TCB tem as seguintes atribuições:

- I - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;
- II - atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III - registrar e responder as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior, após apreciação pela área competente do órgão;
- IV - participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do sistema oficial de ouvidoria, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

V - prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VI - manter atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

VII - encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;

VIII - acompanhar, atualizar e manter informada a Ouvidoria-Geral, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, sobre a Carta de Serviços ao Cidadão;

IX - comunicar ao Presidente da Empresa as informações recebidas e encaminhadas ao órgão central de Ouvidoria; e

X - exercer outras atividades que lhes forem atribuídas na sua área de atuação, em conformidade com normas publicadas pelos Órgãos Centrais competentes.

### 1.3 Base jurídica

A ouvidoria Seccional da TCB, assim como as demais ouvidorias integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, tem como embasamento legal na atuação os seguintes normativos:

**Constituição da República Federativa do Brasil**, inciso I e II do parágrafo 3º do art. 37 – Fundamenta iniciativas de participação e controle social por meio, também, das Ouvidorias.

### 1.4 Leis Distritais

**Lei nº 6.519/2020** – Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepção a Lei n. 13.460/2017 no âmbito do Distrito Federal.

**Lei nº 4.896/2012** – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

**Lei nº 4.990/2012** – Lei de Acesso à Informações no DF – Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

## **1.5 Leis Federais**

**Lei nº 13.460/2017** – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**Lei nº 12.527/2011** – Lei de Acesso à Informação Pública – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e outras providências.

## **1.6 Decretos**

**Decreto nº 35.565/2014** - Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal, que especifica e dá outras providências.

**Decreto nº 39.723/2019** – Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal e outras providências.

**Decreto nº 36.462/2015** – Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

**Decreto nº 36.419/2015** – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

**Decreto nº 34.276/2013** – Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.

## **1.7 Instruções Normativas**

**Instrução Normativa nº 01/2018** – Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.

**Instrução Normativa nº 01/2017** – Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

**Instrução Normativa nº 02/2015** – Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF.

**Instrução Normativa nº 01/2015** – Estabelece o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015.

## **1.8 Portarias**

**Portaria nº 341/2019** – Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno.

**Portaria nº 342/2019** – regulamenta o Decreto nº 39.723/2019 na caracterização das ocorrências ou situações graves das manifestações recebidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF.

**Portaria nº 133/2017** – Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.

**Portaria nº 21/2017** – Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF.

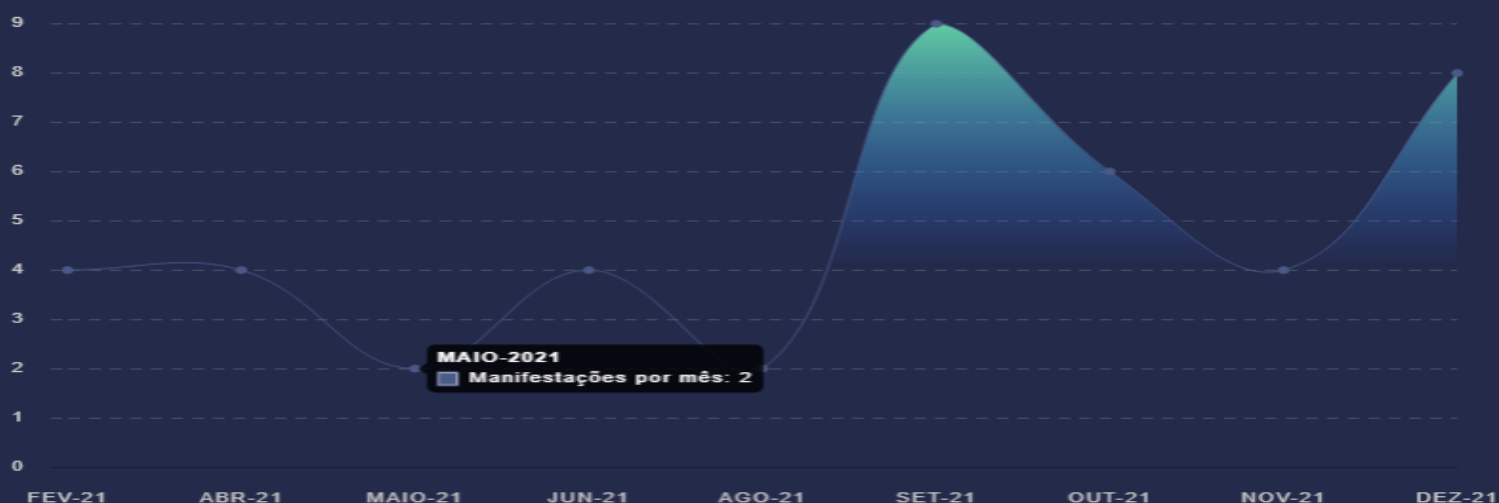
## 2. DIAGNÓSTICO

### 2.1 Visão geral

A Ouvidoria da TCB recebeu durante o ano de 2022 o total de **140** (cento e quarenta) manifestações através dos sistemas **OUV DF** e **PARTICIPA DF**, presencialmente e pelo número **162**.

Ao que diz Sistema de Informação ao Cidadão - e-SIC, foram registrados 27 (vinte e sete) pedidos de informações efetuados em 2022.

#### EVOLUÇÃO MENSAL





Quanto aos prazos de resposta, durante o ano de 2022, todas as manifestações atendidas foram 100% respondidas dentro do prazo legal, determinado pela Lei Distrital de nº 4.990/2012, sendo o prazo de resposta em 5 (cinco) dias.

Não foi identificado nenhum ponto ou casos de demandas fora do prazo nos anos de 2021 a 2022.

## 2.2 Resolutividade

O índice de resolutividade referente aos serviços realizados pela Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. - TCB:

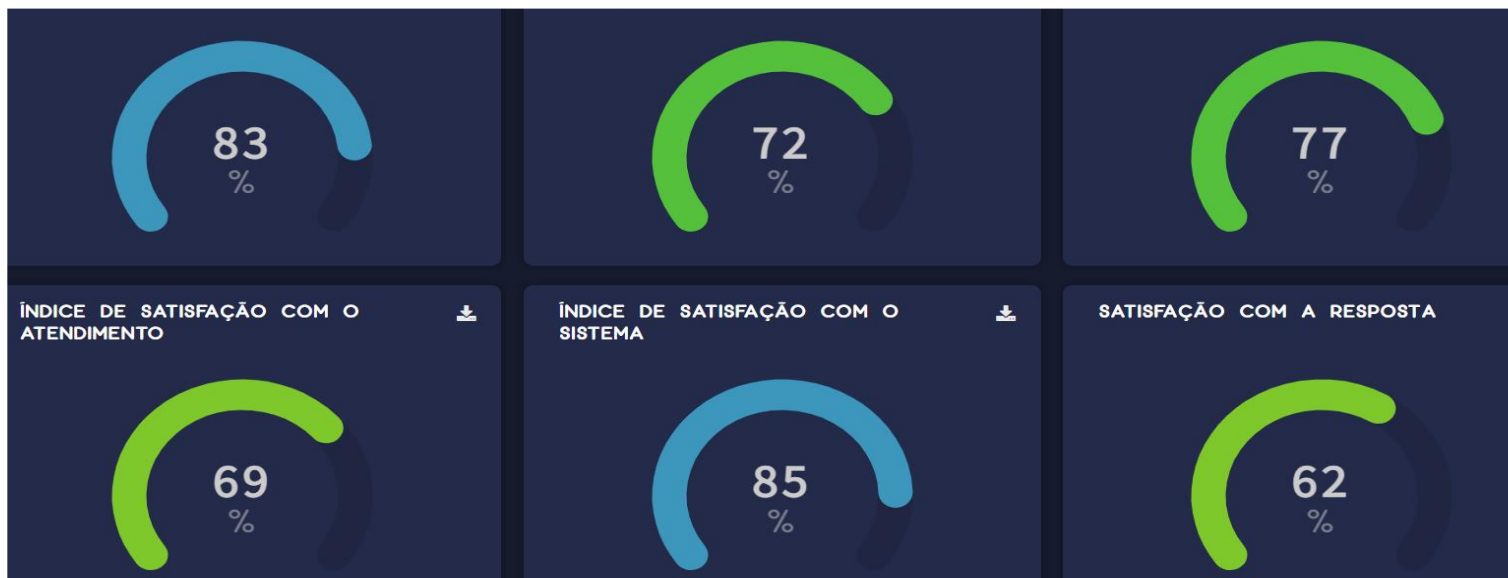


Apesar de se encaixar dentro percentual à avaliação sobre os serviços prestados pela TCB, podemos visualizar que o índice da resolutividade diminuiu em 2022, todavia, ainda não pode ser considerado um dado fidedigno, uma vez que o total das demandas não apresenta *feedback* do cidadão solicitante. Foi necessário verificar os principais motivos que impactaram nestes resultados. Assim, listam-se as principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria:

- Falta de *e-mail* pessoal do cadastro do cidadão que não confirma o seguimento ao registro, o que acaba por não contabilizar a resolutividade;
- Perda de prazo de resposta técnica quando finalizada a tratativa das manifestações resolvidas pelas áreas técnicas;
- Cidadão que não avalia atendimento; e

➤ Ações informativas e educacionais, relacionadas às competências da Empresa.

## 2021



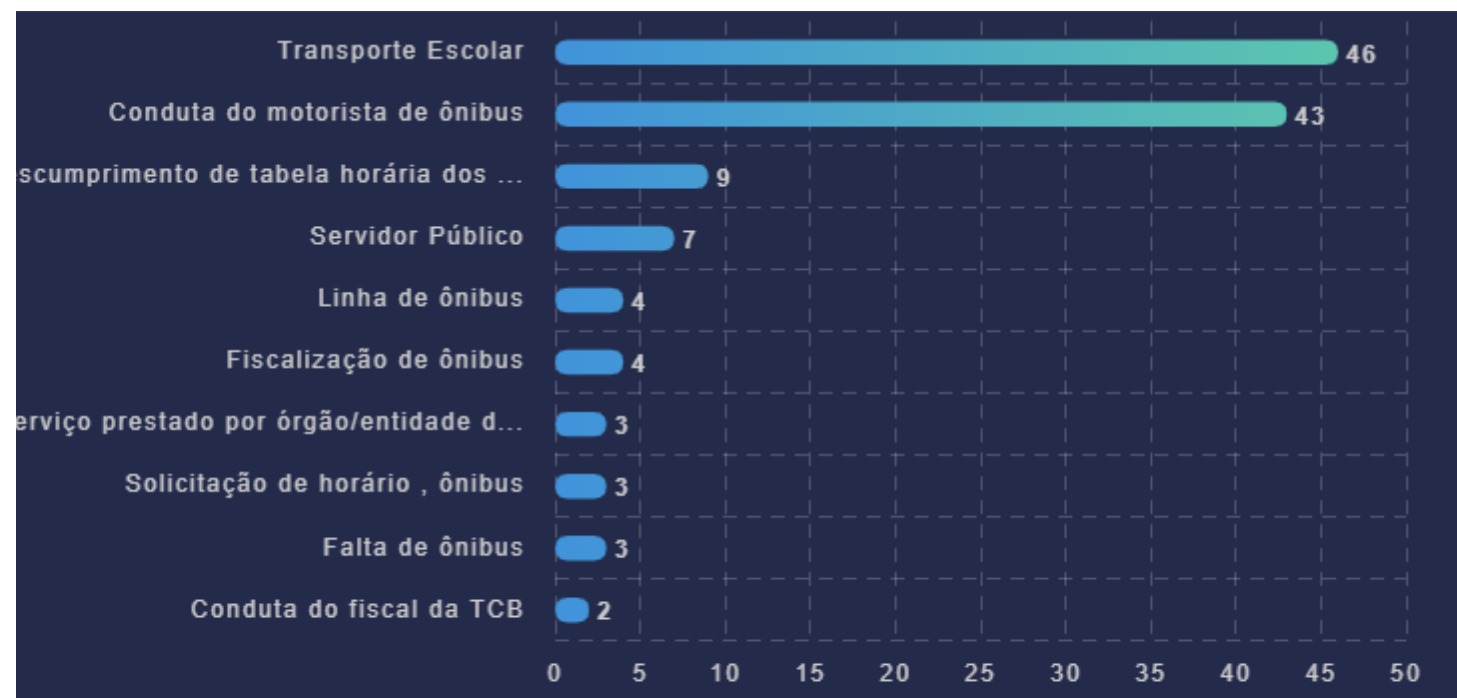
## 2022



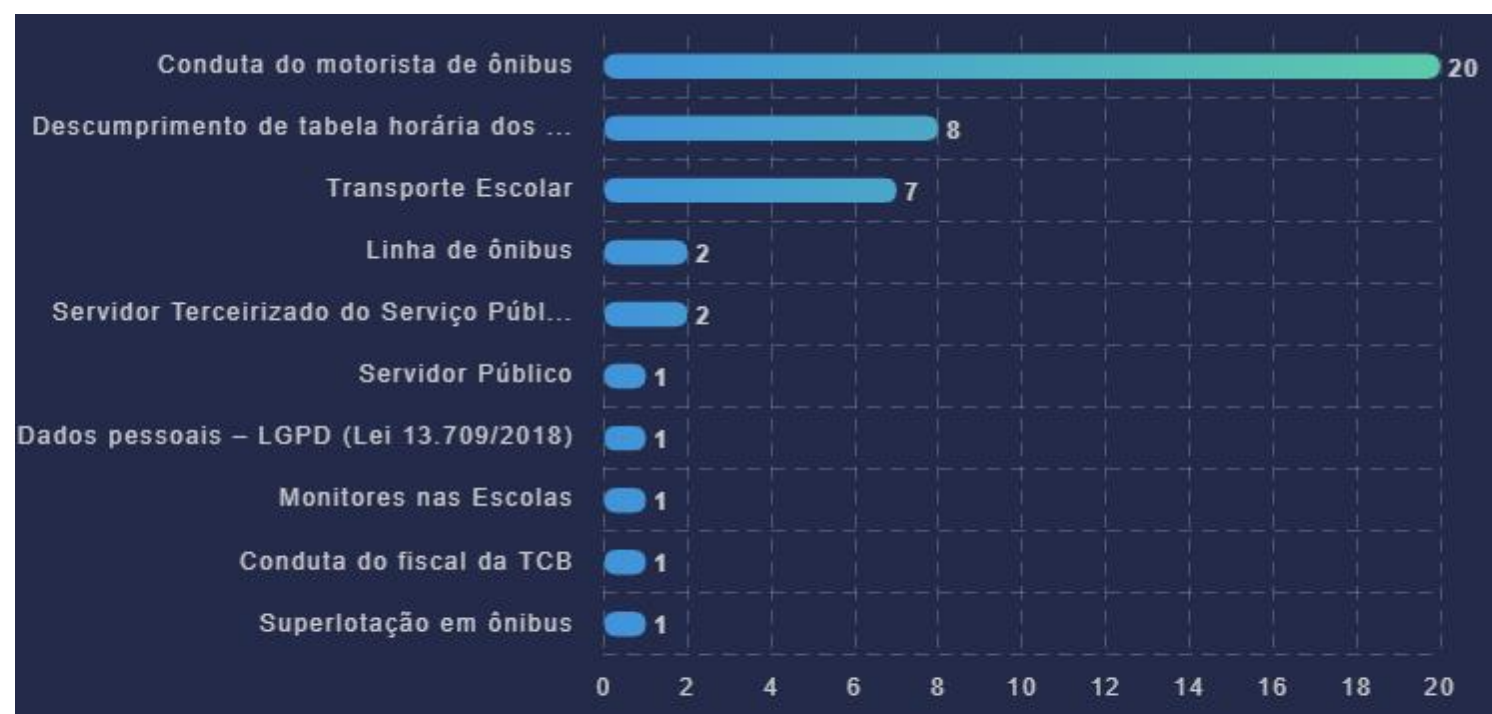
## 2.3 Sob a perspectiva das demandas e indicadores

Em relação aos assuntos mais demandados temos quatro assuntos recorrentes no período analisado:

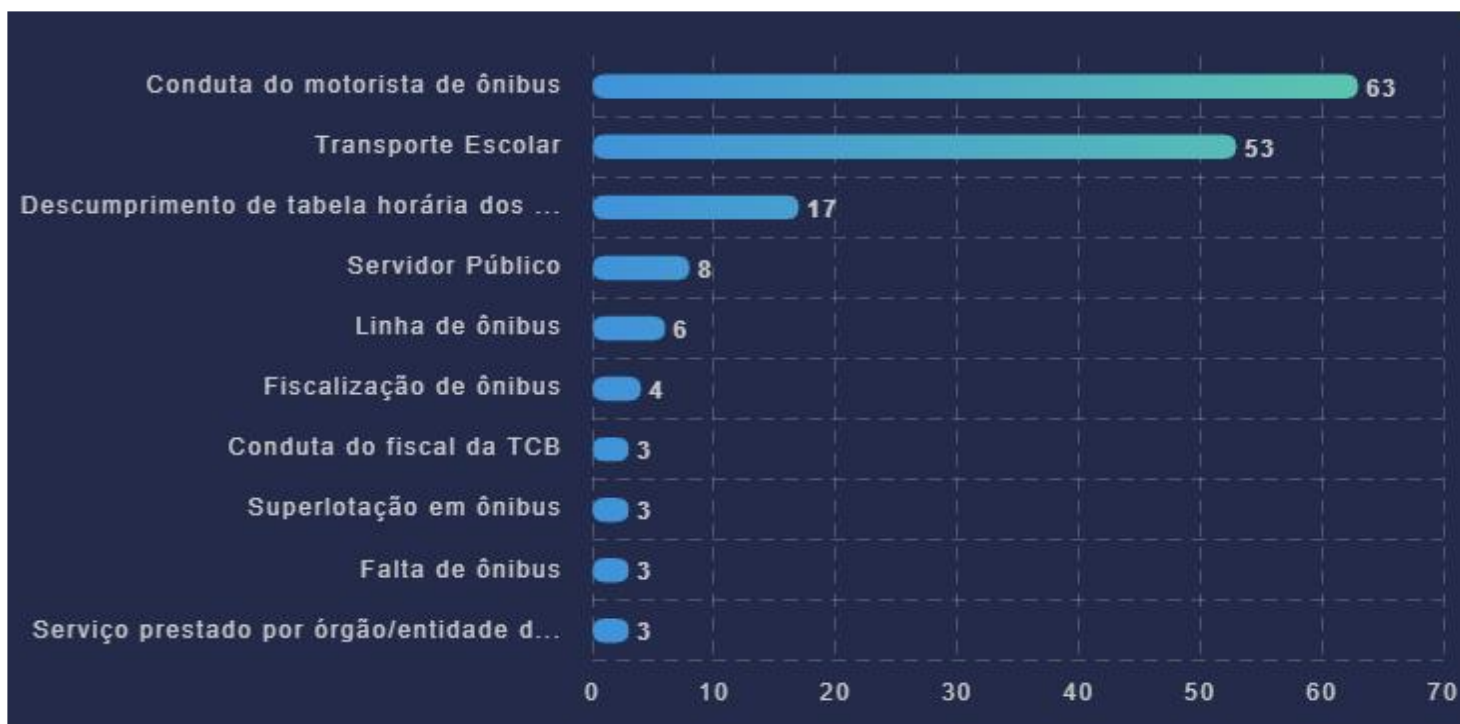
**2022**



**2021**



## 2021 a 2022



### 2.4 Matriz de análises

A partir de um processo de avaliação individualizada, em razão da diversidade das ouvidorias seccionais, em termos de estrutura, capacidades e serviços, a proposta da rede SIGO/DF para o ano de 2023 é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Foram definidos dois elementos estruturantes: o **VOLUME** e a **QUALIDADE**.

#### 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

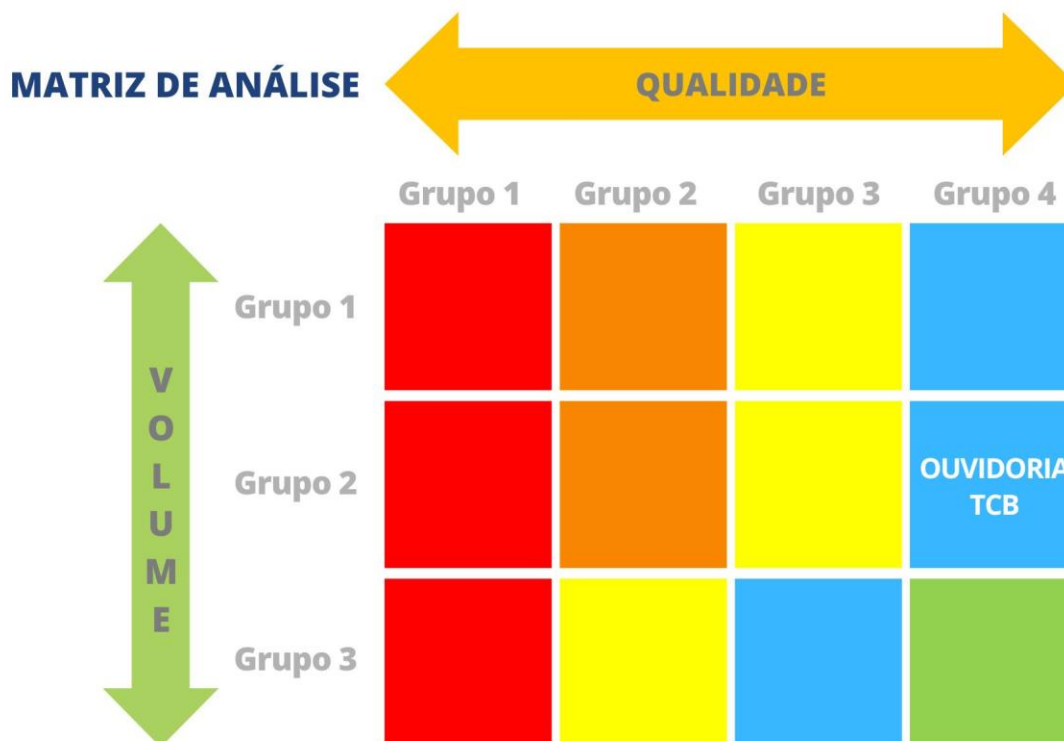
Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%;

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO;

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIG;

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

Na matriz, fora indicada que a Ouvidoria da TCB enquadra-se na cor Azul. Isso significa que, para a Dimensão Volume estamos no grupo 4 e para a Dimensão Qualidade estamos no Grupo 4.



## 2.5 Atividades de Ouvidoria

- Acompanhar diariamente as manifestações via sistema OUV-DF e e-SIC;
- Gerar e acompanhar processos pelo sistema SEI;
- Publicar os Relatórios Trimestrais no prazo legal;
- Publicar o Relatório Anual no prazo legal;
- Monitorar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços;
- Participar dos cursos de capacitação, oficinas e eventos

criados pela Ouvidoria-Geral do DF, bem como de outros cursos que possam agregar no serviço da Ouvidoria;

- Dar visibilidade à importância do papel da Ouvidoria; e
- Prestar o serviço de Ouvidoria Itinerante.

### **3. ONDE QUEREMOS CHEGAR?**

Alcançar resultados maiores é nosso maior objetivo, entendendo que, devemos realizar um esforço para que os números demonstrem, de verdade, a satisfação do cidadão na realização dos serviços prestados, assim como o respeito aos direitos e garantias que lhe são merecidos, a melhoria do serviço público, a boa governança, a transparência, a confiança, além de tantas outras que deem credibilidade à prestação do nosso serviço como ouvidoria.

#### **3.1 Estratégia de Ação**

Cuidar da população por meio de um atendimento personalizado, fazendo com que o cidadão se sinta parte do Governo e ressaltando sempre a importância da participação do mesmo em âmbitos governamentais, buscando sempre o bem estar do outrem.

É como estratégia que aumentemos o alcance da Ouvidoria com:

- Aumento de número de demandas registradas;
- Divulgação interna da Ouvidoria pelo ambiente interno por meio de apresentações e palestras;
- Divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas do órgão;
- Implantação do atendimento após resposta definitiva do atendimento do cidadão, como pesquisa de satisfação;
- Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria;
- Ampliar o nível de confiança entre cidadão e serviço prestado

pela Ouvidoria;

- Aumentar o registro de elogios tanto na Empresa como na Ouvidoria, dando como ênfase a valorização do servidor;
- Monitorar a priorização das manifestações de Ouvidoria pelos servidores das áreas técnicas para que as respostas ao cidadão continuem sendo encaminhadas nos prazos legais;
- Fortalecer a imagem institucional, em relação aos serviços de ouvidoria;
- Extensão do atendimento do Transporte escolar junto a Secretaria de educação do Distrito Federal com;
- Novos contratos com empresa prestadora de Serviço do transporte Escolar; e
- Na ação de vans, para uso no transporte de PCD, com o aumento da frota de 5 (cinco) vans para 30 (trinta) vans a atender a população do Serviço DF Acessível.

### **3.2 Missão da Rede SIGO para 2023**

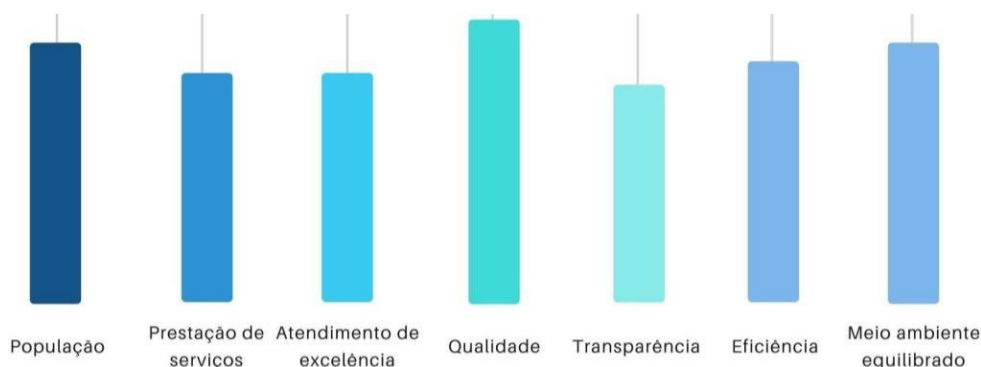
Ser um meio de participação, transparência e controle social para o cidadão e em sintonia com as demais áreas técnicas, buscar um atendimento de excelência para a população, focando sempre em atendimento não só personalizado, como também humanizado, para que dessa forma a população sinta-se parte da Gestão Pública desta Empresa.

### **3.3 Visão**

Tornar-se de fato canal efetivo de ligação entre a Sociedade de transportes coletivos de Brasília e o cidadão.

### **3.4 Valores**

Os valores representam as crenças nas quais se acredita. Assim sendo, os valores da Ouvidoria da TCB, em consonância com a Unidade Administrativa são:



## ESTRATÉGIA DE AÇÕES PARA 2023

Mesmo com o cumprimento das metas e índices estabelecidos, entendemos que podemos melhorar ainda mais o atendimento prestado ao cidadão e auxiliar os setores da Empresa. Nesse sentido, apresentamos as seguintes ações e estratégias para o ano de 2023:

- Em conformidade com as leis e normas do Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015, requerer um assento especial para obesos e piso tátil, garantido melhor resultado para a inclusão social;
- Disponibilização e compartilhamento do documento entre as equipes de Ouvidoria, Gabinete, Diretorias e Superintendência, Gerências responsáveis pela prestação do serviço solicitado via Ouvidoria e Chefias;
- Monitoramento constantes dos dados, separando a tabela por informações de assuntos mais solicitados;
- Fortalecimento do contato com o cidadão através das redes sociais e aplicativos de mensagens, bem como manter atualizado o cadastro dos manifestantes;
- Simplificação e otimização dos fluxos de trabalho entre a Ouvidoria e os setores demandados;
- Estabelecimento de parcerias e estreitamento de contato com outras ouvidorias e setores dos órgãos para agilizar a resposta ao cidadão;



- Troca de experiência com as Ouvidorias seccionais de outros órgãos e Administrações Regionais;
- Capacitação continuada da e composição da equipe de Ouvidoria;
- Troca de ideias com as, Diretorias, Gerências e Chefias da TCB, para entender como é a prestação do serviço e orientar de forma mais assertiva aos cidadãos;
- Monitoramento extensivo sobre assuntos e relatos recebidos pelo sistema de Ouvidoria, evitando recebimento de demandas não tratadas por este órgão e conseqüentemente aperfeiçoando o tratamento de dados;
- Promover a integração entre a Ouvidoria e demais áreas técnicas, estabelecendo um alinhamento sobre as tratativas de demandas quanto ao cumprimento do prazo e qualidade de resposta, para atendimento ao Decreto nº 36.462/2015, o qual estipula o período de vinte dias, a fim de apurar e informar o resultado definitivo ao manifestante;
- Aprimorar o atendimento ao público interno e externo, prevenindo eventuais conflitos, bem como o acompanhamento das providências tomadas pelos setores, oriundas das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

Manter 100% do Índice de Transparência Ativa (ITA), voltando a receber a premiação da Controladoria-Geral do Distrito Federal, em comprometimento à disponibilização espontânea de informações públicas e de interesse coletivo nos sites de meios de comunicação oficiais dos órgãos da administração pública distrital.

### **3.5 Metas de demandas**

Dos serviços, os quais são demandados por esta Ouvidoria, destacamos três importantes deles, merecedores de atenção, pois proporcionam efeitos significativamente positivos para a nossa sociedade:

- 1) Conduta de Motorista;
- 2) Transpostes Escolar;
- 3) Descumprimento de Tabela horária dos ônibus;
- 4) Empregado Público;
- 5) Linha de ônibus;

- 6) Fiscalização de ônibus;
- 7) Manutenção de Onibus;
- 8) Conduta do Fiscal da TCB;
- 9) Superlotação em ônibus;
- 10) Falta de ônibus; e
- 11) Serviço prestado por órgão/entidade do GDF.

## **CRONOGRAMA**

### **Diariamente**

- Atualização da tabela conforme recebimento das demandas via sistema de ouvidoria;
- Contato com os cidadãos para dirimir dúvidas e solicitar esclarecimentos quanto às demandas recebidas;
- Contato com os cidadãos comunicando a prestação de serviço e orientações para resposta à pesquisa de satisfação; e
- Contato com as áreas da TCB para esclarecimentos e cobranças de prazo de respostas ao cidadão.

### **Mensalmente**

- Monitoramento das demandas visando sugestão de uso de dados para melhoria da prestação de serviços pela Empresa;
- Consolidação de dados provenientes dos relatórios semanais e confecção de relatório mensal.

### 4.3. Projetos Ações para 2023

Ações	Previsão de entrega – 2023											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Aumentar o índice da pesquisa de satisfação												
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento (estrutura física)												
Melhorar o índice de satisfação com o atendimento												
Manter em 100% o ITA												
Manter a adequação da Carta de Serviços em 100%, de acordo com orientação da Ouvidoria Geral												
Capacitação da e formação da equipe de ouvidoria(cursos)												

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria TCB integra o sistema orgânico de ouvidorias públicas em rede e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal.

Brasília, 4 de janeiro de 2023.

Cley Gonçalves dos Santos

Chefe da Ouvidoria

Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB