



▲ 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 do 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



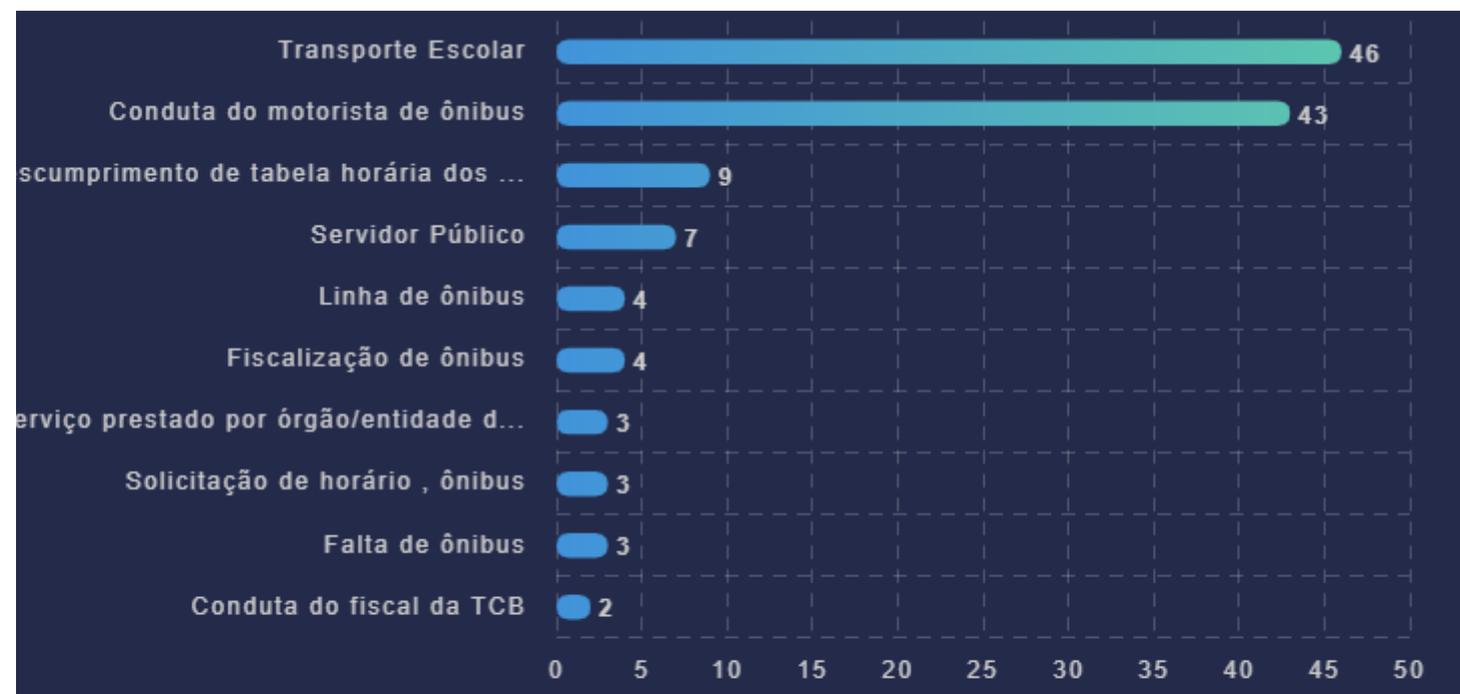
2022



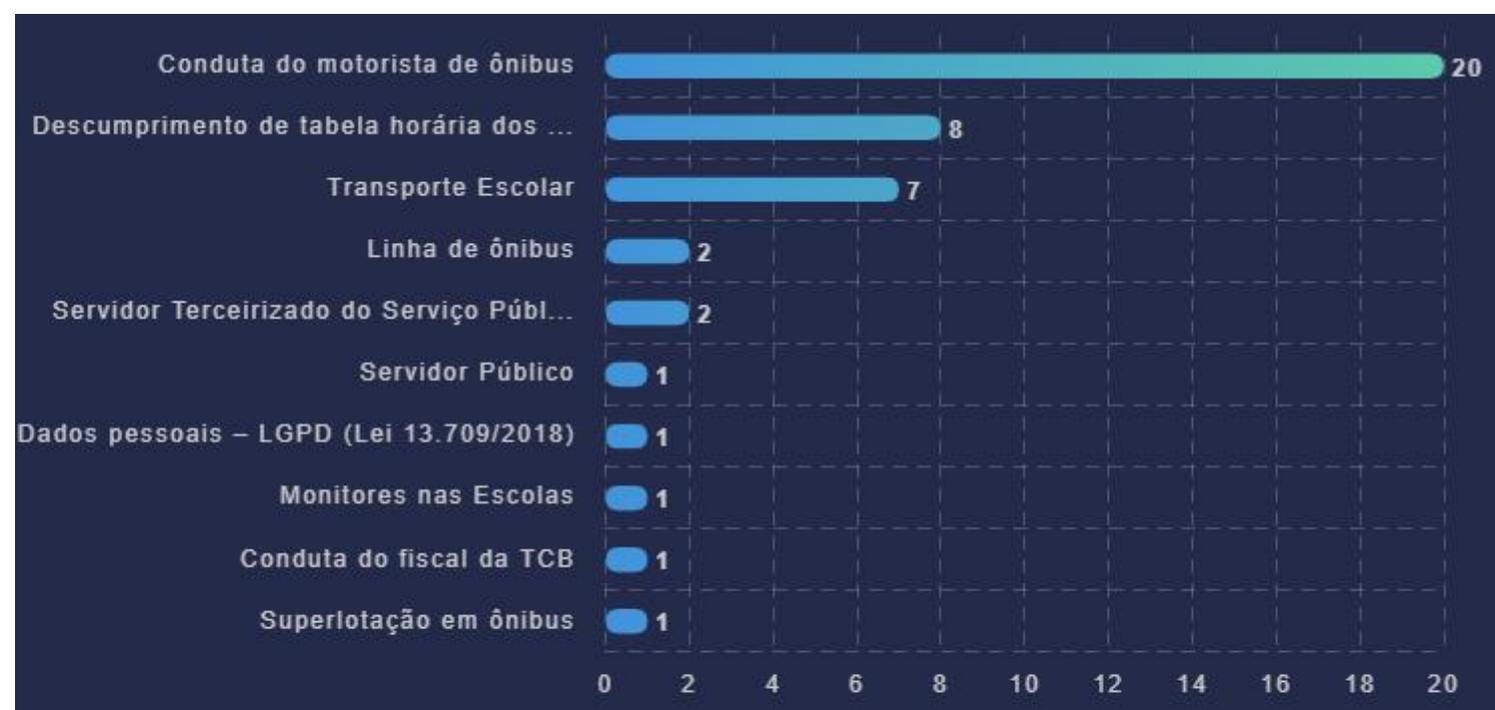
2.3 Sob a perspectiva das demandas e indicadores

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

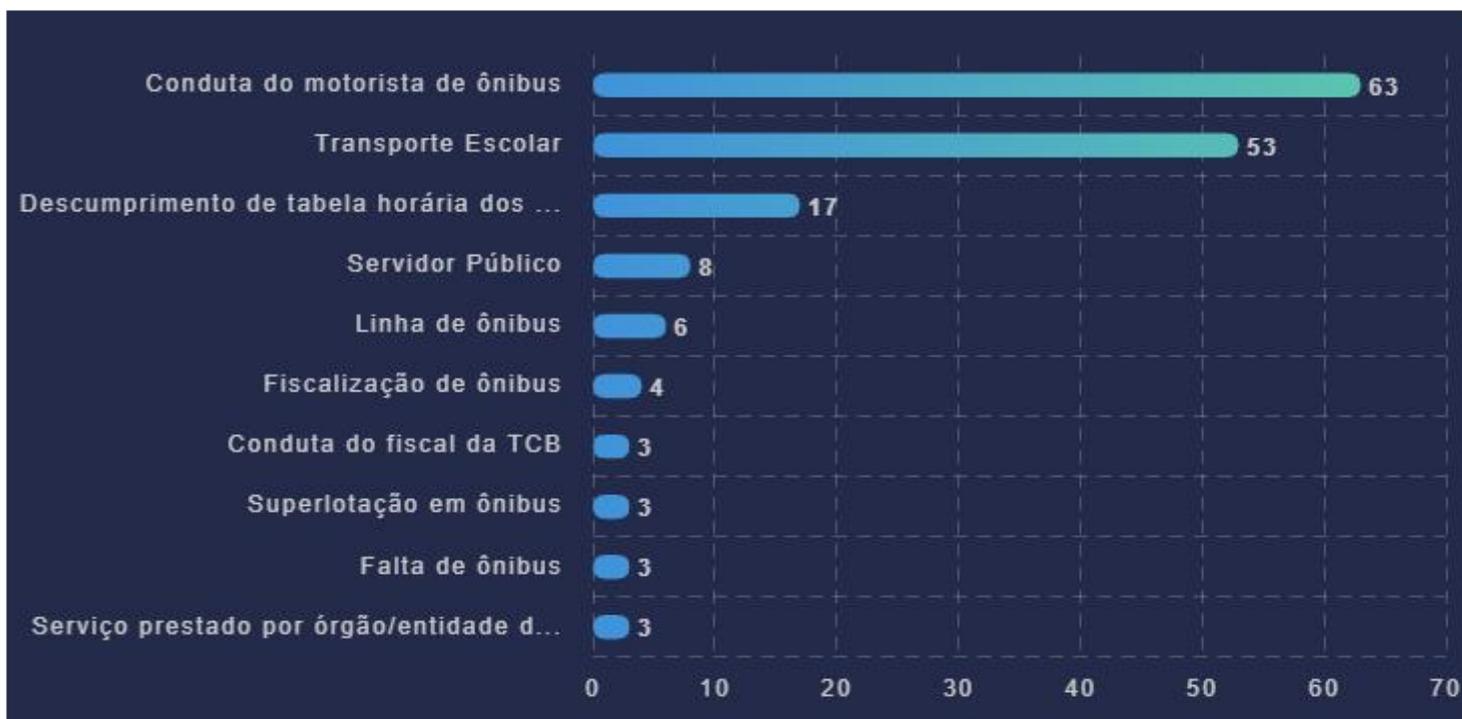
2022



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

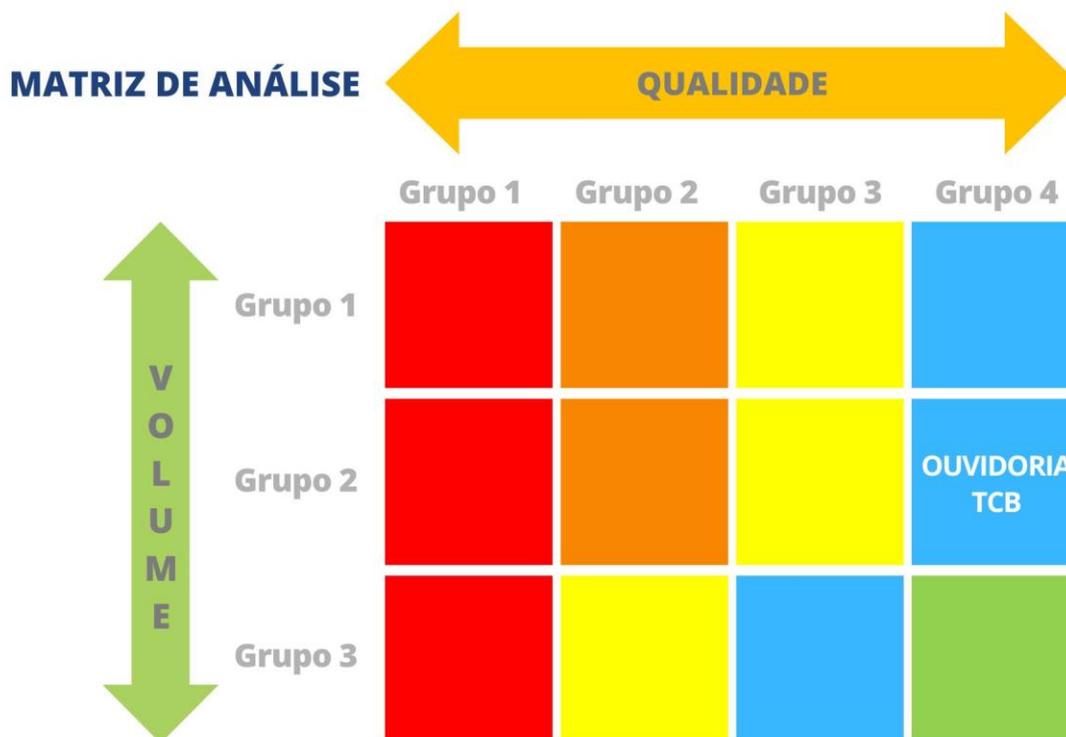
Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%;

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

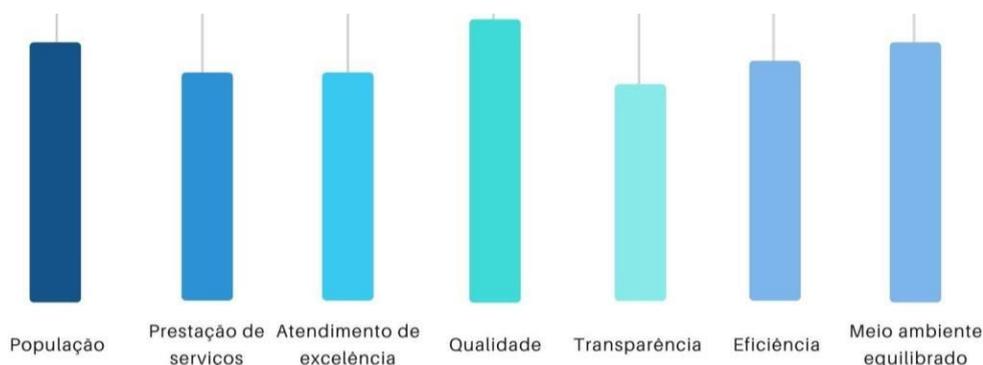
Ser um meio de participação, transparência e controle social para o cidadão e em sintonia com as demais áreas técnicas, buscar um atendimento de excelência para a população, focando sempre em atendimento não só personalizado, como também humanizado, para que dessa forma a população sintam-se parte da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