



Plano de Ação da Ouvidoria

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA.....	5
DIAGNÓSTICO	6
DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2020	7
ASSUNTO MAIS DEMANDADO.....	8
OBJETIVOS PARA O ANO DE 2021.....	9
AÇÃO Nº 1 - CRIAR O AMBIENTE ORGANIZACIONAL ADEQUADO	10
AÇÃO Nº 2 - SER MODELO DE EFICIÊNCIA NA GESTÃO DE OUVIDORIA	11
AÇÃO Nº 3 – CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA (TCB).

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDOR-GERAL

Cecília Souza da Fonseca

DIRETOR PRESIDENTE DO SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA (TCB).

Chancerley de Melo Santana

CHEFE DE OUVIDORIA SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA (TCB)

Cley Gonçalves dos Santos

EQUIPE

CONTATOS DA OUVIDORIA DA SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA (TCB)

Telefone: (61) (61) 3224-7292- Ramal 1400

E-mail: ouvidoria@tcb.df.gov.br

ENDEREÇO: SGON QUADRA 06 LOTE ÚNICO BLOCO "A"

CEP: 70610-660

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB) é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, cuja finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

O Plano de Ação Anual visa cumprir a determinação prevista no art. 2º, inciso II da Instrução Normativa nº 01 de maio de 2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462/2015, bem como estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília é uma unidade seccional, de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º, da Lei nº 4896/2012, e o artigo 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, senão vejamos:

Art. 9º Compete as unidades seccionais:

I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pela órgão superior do SIGO/DF;

IV – responder às manifestações recebidas;

V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação.

VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

IX – encaminhar ao órgão central dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

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

I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidoria SIGO-DF

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;

III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;

IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;

V- analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as expostas às novas demandas;

VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;

IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;

XII- contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.

Nos termos da Resolução nº 13, de 22 de outubro de 2020. Da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB), senão vejamos:

Art. 5º À Ouvidoria – unidade orgânica de assessoramento, subordinada diretamente à Presidência, compete:

I - facilitar o acesso do cidadão aos serviços prestados pela TCB e ao sistema de ouvidoria;

II - receber, analisar e processar pedidos de informações, reclamações, sugestões e denúncias afetos à TCB e encaminhar respostas das demandas aos interessados;

III - encaminhar as manifestações recebidas à Presidência para distribuição, acompanhar a sua apreciação e controlar prazo para oferecimento de resposta ao solicitante;

IV - registrar as manifestações recebidas e demais procedimentos no sistema informatizado definido pelo órgão de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal;

V- participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns.

VI - elaborar mensalmente relatório de suas atividades e encaminhá-lo à Presidência.

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

VIII - receber, analisar e sugerir ações e programas de treinamento que visem aprimoramento e melhoria na prestação dos serviços oferecidos pela Empresa.

IX - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela empresa e analisar a sua evolução;

X - manter as informações do sistema de ouvidoria atualizadas; e

XI - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

3. DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria da TCB recebeu durante o ano de 2020 um total de 41 (quarenta e uma) manifestações através do sistema OUVI/DF, significando um decréscimo de 7,33% em relação ao ano de 2019, conforme Relatório trimestral 2021 de Ouvidoria. Já, quanto ao Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC, foram 12 (pedidos) pedidos de informação efetuados em 2020. Vale ressaltar que, o citado decréscimo no comparativo entre 2020 e 2021, pode ter sido ocasionado pelos investimentos feitos pela Empresa, tais como câmeras de monitoramento dentro dos veículos, mostrando com precisão através de imagens, monitoramento da operação por meio de GPS ligado ao CCO – Centro de Controle de Operações, orientações a todos os motoristas e cobradores para que redobrem os devidos cuidados, zelando pela segurança e integridade dos usuários, e a renovação da frota operada por esta Empresa.

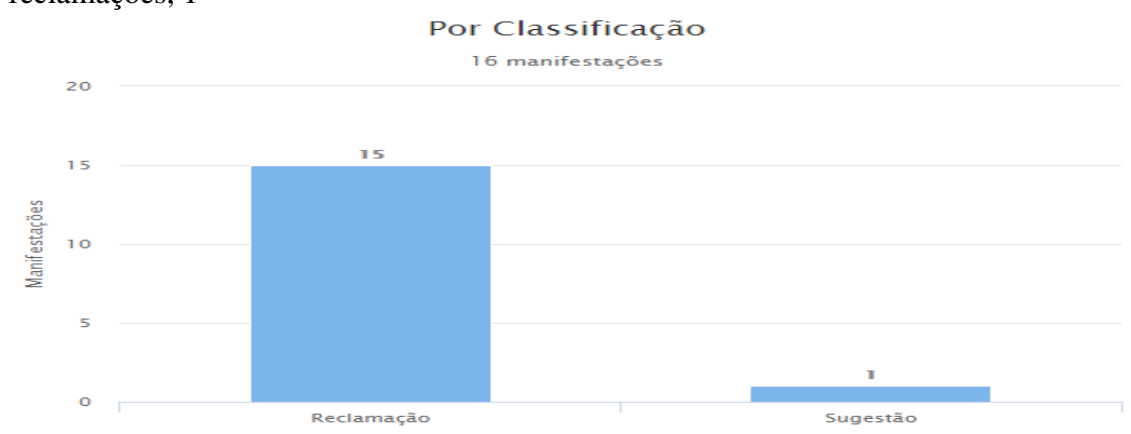
A seguir, demonstra-se o quadro de manifestações recebidas pela Ouvidoria da TCB em 2020, conforme classificação;

Gráfico 1 por classificação – Números de Manifestações em 2020, 33 reclamações, 4 sugestões, 2 solicitações e 2 denúncias.



Quanto ao prazo de resposta, durante o ano de 2020, todas as manifestações recebidas foram 100% respondidas dentro do prazo legal, determinado pela Lei Distrital de nº 4990/2012 e no prazo médio de 06 (seis) dias. Todavia, ao que se pese o excelente cumprimento ao prazo de resposta, nesse mesmo período, a resolutividade da Empresa (TCB) atingiu apenas 50% (cinquenta por cento). No entanto, o índice está acima do mínimo de 35%, estipulado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Gráfico 2 por classificação – Números de Manifestações em 2021, 16 reclamações, 1 sugestão.



sugestões até o momento.

Já ano de 2021, até o momento, quanto ao prazo de resposta, todas as manifestações recepcionadas continuam 100% (cem por cento) respondidas dentro do prazo legal, determinado pela Lei Distrital de nº 4990/2012, também em um prazo médio de 06 (seis) dias. Todavia, além do excelente cumprimento do prazo de resposta, nesse mesmo período, a resolutividade da Empresa TCB, aumentou para **80% (oitenta por cento)**. Índice este bem acima do mínimo de 35% estipulado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

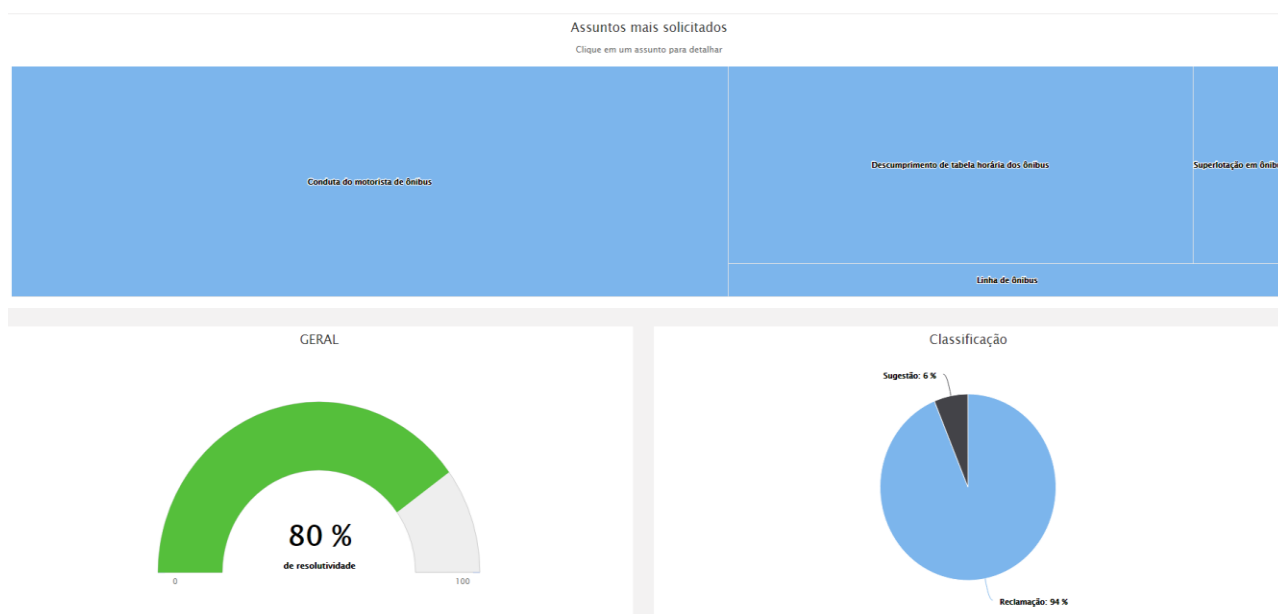
3.1 DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA DO TCB NO ANO DE 2021

Diante do cenário em que vivemos de pandemia, as principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria:

- Falta de alinhamento com as áreas técnicas quanto ao tratamento das manifestações, em relação ao prazo e qualidade das respostas;
- Falta de capacitação periódica dos servidores;
- Pouca aproximação da Ouvidoria com o cidadão manifestante;
- Falta de ações informativas e educacionais, relacionadas às competências da Sociedade de Transporte Coletivo de Brasília

3.2 ASSUNTO MAIS DEMANDADO

Os assuntos “conduta de motorista” e “descumprimento de tabela de horário” foram os mais demandados nesta Ouvidoria, correspondendo a 93% (noventa e três por cento) das manifestações direcionadas à TCB, somando um total de 16, conforme o quadro abaixo.



Apesar do prazo de resposta do sistema OUVI ter sido cumprindo com índice de 100%, a resolutividade foi 80%. Diante deste cenário, esta Ouvidoria entende pela necessidade de se criar o presente plano de ação para o restante dos meses de 2021.

4. OBJETIVOS PARA OS 4 MESES RESTANTES DESTES ANO DE 2021

A Ouvidoria da TCB objetiva se aproximar de 100% do índice de resolutividade das manifestações recebidas para o ano de 2021, através das seguintes ações:

4.1 AÇÃO Nº 01 – CRIAR O AMBIENTE ORGANIZACIONAL ADEQUADO

- Promover a interface entre a Ouvidoria e as 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.
- Participar de reuniões junto a diretoria colegiada, com o intuito de acompanhar as questões relevantes, de modo a promover o alinhamento técnico e a produção de informações importantes para as superintendências e demais unidades, através dos relatórios de gestão da Ouvidoria.

4.1.1 JUSTIFICATIVA

- É necessário que haja o alinhamento adequado entre as unidades, para promover a otimização dos serviços prestados pela Sociedade de Transporte Coletivo de Brasília TCB.

4.1.2 PERIODICIDADE

- Mensal.

4.1.3 RESULTADOS ESPERADOS

- Aprimorar, juntamente com as áreas técnicas, a utilização dos relatórios de ouvidoria com o intuito de melhorar a efetividade dos serviços prestados pela Empresa;
- Promoção de melhoria contínua dos serviços prestados pela Empresa preventivamente através de informação nos; serviços implantados pela empresa.
- Implantação do Centro de Controle Operacional – CCO (a implantação já começou, com a frota do STPC já toda monitorada e o do escolar em implantação);
- Gestão junto à SEEDF ao sistema de matrículas dos alunos;
- Operação da Frota Própria da SEEDF de 137 veículos do Programa Caminhos da Escola.

4.2 AÇÃO Nº 2 – SER MODELO DE EFICIÊNCIA DE GESTÃO DE OUVIDORIA

- Disponibilizar Relatórios Trimestrais de Gestão de Ouvidoria;

- Atualizar periodicamente os dados na página da Ouvidoria.
- Planejar Ouvidoria Itinerante nas Regiões Administrativas onde opera o programa caminhos da escola, para promover ações informativas e/educacionais com o intuito de orientar o cidadão e divulgar os assuntos de competência da Administração da TCB aos serviços prestado.
- Entrar em contato direto com o cidadão para incentivar sua participação na pesquisa de satisfação do Sistema de Ouvidoria OUV/DF.
- Alcançar as metas estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF frente aos indicadores: Índice de Satisfação com o serviço da Ouvidoria (meta de no mínimo:70%) e Índice de recomendação com o serviço da Ouvidoria (meta de no mínimo:70%).

4.2.1 JUSTIFICATIVA

- Essa ação irá ampliar a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria, levando o cidadão a conhecer os temas de competência da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília e os canais atendimento da Ouvidoria, além de atender as disposições da Lei Distrital de nº 4.990/2012.

4.2.2 PERIODICIDADE

- Ação Trimestral.

4.2.3 RESULTADO ESPERADO

- Estabelecimento de padrões de qualidade em atendimento e serviços.
- Melhorar a imagem da Empresa como autarquia de excelência.

4.3 AÇÃO Nº 3 – CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

- Incentivar a participação dos servidores a cursos de capacitação, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados por esta Ouvidoria.

4.3.1 JUSTIFICATIVA

- A necessidade de capacitação periódica dos servidores é primordial para melhoria da gestão da Ouvidoria e ao atendimento ao cidadão.

4.3.2 PERIODICIDADE

- Trimestral.

4.3.3 RESULTADO ESPERADO

- Com a devida capacitação dos servidores, haverá aumento da qualidade de gestão da Ouvidoria e do serviço prestado pela Sociedade de transporte Coletivo de Brasília (TCB).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Sociedade de Transporte coletivo de Brasília, com base no presente Plano de Ação, visa atender todas as iniciativas propostas para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão.

Ademais, esta Ouvidoria, como gestora, tem como objetivo identificar os pontos recorrentes e possíveis falhas nos atos administrativos, buscando estratégias, em parceria com as demais unidades, para disponibilizar um serviço público de excelência ao cidadão.

Brasília-DF, 01 de setembro de 2021.

Cley Gonçalves dos Santos
Ouvidor