



Plano de Ação da Ouvidoria

EXERCÍCIO - 2022



Acesso à
Informação



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
2. DIAGNÓSTICO.....	5
2.1. Visão Geral.....	6
2.2. Classificação das Manifestações de Ouvidoria.....	7
2.3. Assuntos Demandados.....	8
2.4. Indicadores de Desempenho	9
2.5. Pedidos de Acesso à Informação.....	10
.	
2.6. Prazo de Atendimento.....	11
2.7. Transparência Ativa.....	12
2.8. Recomendações (Avaliação Externa -TCDF).....	13
3. PLANEJAMENTO 2022.....	14
3.1. Metas.....	15
3.2. Indicadores.....	16
3.3. Cronograma de Atividades.....	17
3.4. Mapeamento Estratégico.....	18
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19

SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA LTDA. (TCB)

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDORA-GERAL

Cecília Souza da Fonseca

**DIRETOR-PRESIDENTE DA SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE
BRASÍLIA LTDA. (TCB)**

João Raimundo de Oliveira

**CHEFE DA OUVIDORIA DA SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE
BRASÍLIA LTDA. (TCB)**

Cley Gonçalves dos Santos

**CONTATOS DA OUVIDORIA DA SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS
DE BRASÍLIA LTDA. (TCB)**

Telefone: (61) (61) 3344-2769 - 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 Conforme determina ao contida no Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011 e demais orientações recebidas da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal para o desenvolvimento dos trabalhos previstos para o exercício de 2022, e em atenção ao Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e a Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, apresentamos o Plano de Ação para o exercício de 2022 - Planejamento Anual - da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB).

Esta Ouvidoria tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão, mas em auxiliar os gestores da empresa para que aprimorem sua atuação. Nesse princípio norteador e com a internalização do papel ativo da Ouvidoria Seccional na TCB, entendendo-a tanto como espaço aberto às manifestações cidadãs, como promotora de mudanças na gestão da empresa, contribuindo dessa forma, para o crescimento e o aperfeiçoamento dos serviços de ouvidoria. Com a implementação das ações deste Plano, esperamos avançar na qualidade e no reconhecimento do papel desta Ouvidoria .

O Plano de Ação para o ano de 2022 é resultado de temas, debates e reflexões da Ouvidoria da TCB, junto à Assessoria de Comunicação e todas diretorias. Sobretudo no aprimoramento e na conscientização de suas atribuições, ao longo de 2021, prestados por nossa Ouvidoria e estabelecer ações para melhorar a qualidade dos serviços para contribuir cada vez mais para que a Unidade seja um verdadeiro instrumento de gestão à disposição da Alta Administração da TCB, no intuito de permitir uma melhoria nos serviços de transporte público, escolar, Para no Parque, Embaixada de Portas Abertas e DF Acessível prestados aos cidadãos, missão precípua desta Empresa Pública.

Para tanto, os dados serão analisados de forma a identificar se as metas estabelecidas para a Rede SIGO em 2022, tal qual indicadas no Relatório SEI 66802184 (processo n.º 00480-00001832/2021-11), foram atingidas e quais as ações necessárias a serem tomadas para que as metas que porventura não foram atingidas cheguem ao nível desejado, com a finalidade de superação posterior e as metas atingidas sejam ainda melhoradas.

As metas serão monitoradas por meio do Sistema OUV-DF (www.ouv.df.gov.br), utilizado pelos cidadãos para encaminhamento de suas demandas e já contém diversos indicadores úteis para a mensuração da qualidade dos serviços de Ouvidoria, como número de demandas por assunto, índice de satisfação com respostas, com os serviços públicos prestados, com o atendimento da Ouvidoria, índice de resolutividade, dentre outros.

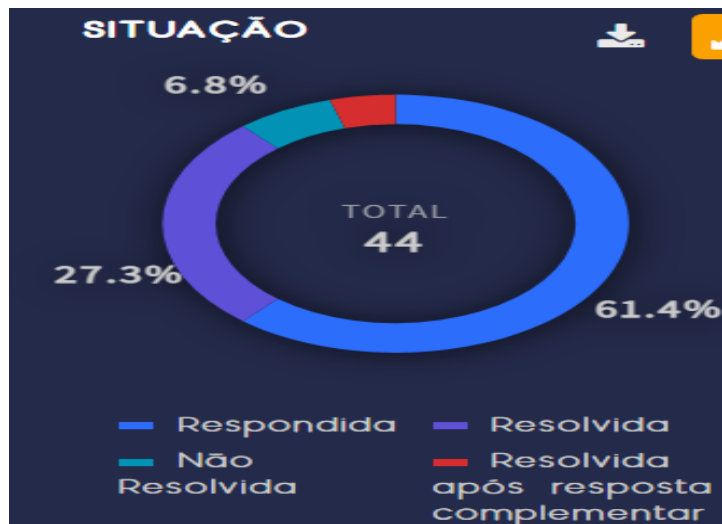
O presente plano será apresentado inicialmente à Presidência, para aprovação e publicação no *site* da Empresa, após será encaminhado a Diretoria Colegiada para que seja disponibilizado a todos os setores e empregados da TCB.

2. DIAGNÓSTICO

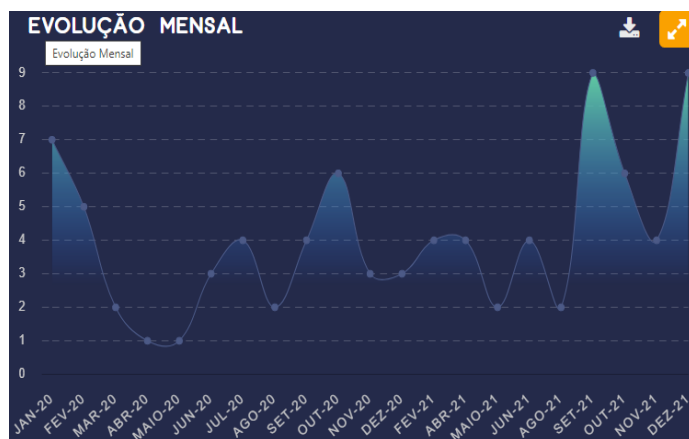
2.1. Visão Geral

A Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. (TCB) busca atuar visando assegurar ao cidadão o exame de suas reivindicações, a melhoria na eficiência e na qualidade dos serviços prestados, o acesso à informação, o fomento da gestão pública transparente e um tratamento eficiente das demandas dos cidadãos junto à Empresa.

Em 2021 a unidade seccional de Ouvidoria da TCB recebeu o total de 44 (quarenta e quatro) manifestações, as quais foram tratadas internamente. Esses dados serão comparados às metas estabelecidas para a Rede SIGO em 2021, tal qual indicadas no Relatório SEI 66802184 (processo n.º 00480-00001832/2021-11) para efetivo diagnóstico dos serviços de ouvidoria, possibilitando estabelecer ações para melhoria desses, as quais apresentaram a seguinte situação ao final do Exercício de 2021:



Destaca-se que em relação ao ano de 2020, houve aumento no quantitativo de manifestações de ouvidoria tratadas em 2021, no âmbito da TCB, conforme abaixo:



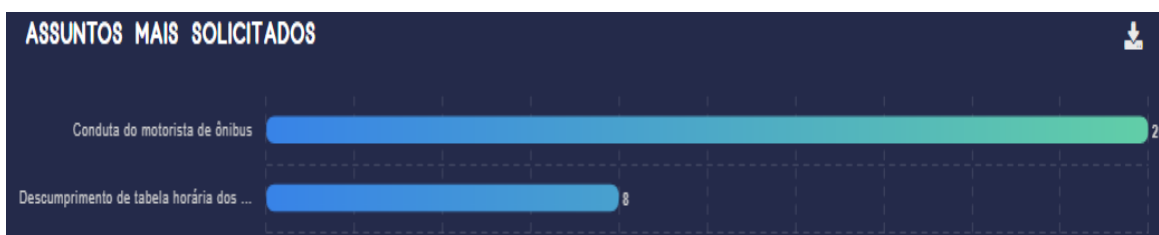
2.2. Classificação das Manifestações de Ouvidoria

As manifestações de Ouvidoria encaminhadas a TCB em 2021, foram classificadas da seguinte forma:



2.3. Assuntos Demandados

Quanto aos assuntos mais recorrentes em 2021, destacam-se: Conduta do motorista de ônibus e descumprimento de tabela de horário de ônibus, totalizando 63,7%. Assim sendo, de acordo com a classificação das manifestações, os dois assuntos mais demandados apresentaram os seguintes registros em 2021:



➤ Prazo para Respostas

Conforme constante no Painel da Ouvidoria - www.ouv.df.gov.br entre 01/01/2021 e 31/12/2021, 100% das manifestações dos cidadãos foram respondidas dentro do prazo e o tempo médio de resposta foi de 7 (sete) dias. Portanto, em 2021, esta Ouvidoria demonstrou performance acima da média estabelecida para o período.



2.4. Indicadores de Desempenho

INDICADORES	METAS	2021
	ESTABELICIDO REDE SIGO	ALCANÇAD O TCB
Resolutividade	42%	72%
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria	69%	72%
Índice de recomendação	75%	77%
Índice satisfação com o atendimento	69%	69%
Índice de Satisfação com o sistema	69%	85%
Satisfação com a resposta	49%	62%
Índice de cumprimento de prazo de resposta	93%	97%
Conhecimento da Carta de Serviço	84%	67%
Satisfação com a clareza das informações da Carta de Serviços	75%	82%

Em 2021 todas as metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral foram superadas.



2.5. Pedidos de Acesso à Informação

Foram recepcionados também 12 (doze) pedidos de acesso à informação via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, dos quais foram devidamente concedidos.

2.6. Prazo de Atendimento

Destaca-se que, tanto as “Manifestações de Ouvidoria” quanto os “Pedidos de Acesso à Informação”, foram tratados e respondidos dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente, alcançando 100% do Índice de Cumprimento dos Prazos.

2.7. Transparência Ativa

Em 2021 a TCB pelo quarto ano consecutivo alcançou o índice de 100% de atendimento aos requisitos de Transparência Ativa elencados na Lei de Acesso à Informação - Lei nº 4.990/2012, sendo premiada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal com o "Prêmio ITA 2021".

2.8. Recomendações (Avaliação Externa -TCDF)

Em atenção a Decisão nº 2844/2021, encaminhada pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF), cujo objeto trata-se de auditoria realizada no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal procedeu com o encaminhamento da Recomendação n.º 1/2021 - CGDF/OGDF, na qual destaca as ações obrigatórias a serem implementadas pelas Ouvidorias Seccionais que deverão constar nos instrumentos de Planejamento e de Monitoramento do SIGO-DF, especialmente nos: Planos de Ação Anual, Relatórios Trimestrais de Ouvidoria, Relatório Anual de Ouvidoria, Cartas de serviços e atualização dos sítios da Ouvidoria-Geral e da página interna de cada Ouvidoria no sítio institucional de cada órgão/entidade.

Referente ao Plano de Ação Anual a Ouvidoria-Geral pontuou a necessidade das ouvidorias seccionais definirem planos de ação mais aderentes às suas realidades, com propostas efetivas de melhorias endereçadas aos problemas detectados nas demandas de ouvidoria, e identificou a necessidade de proceder à

inclusão das informações sobre ações e projetos constantes no plano de ação, nos relatórios trimestrais.

Em tempo, ressalta-se que, esta seccional de Ouvidoria está sempre atenta às determinações dos Órgãos de Controle, especialmente em relação às atualizações e/ou alterações de informações de sua respectiva competência, as quais contribuem para a composição dos instrumentos de Planejamento e Monitoramento no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF.

Assim, referente às demais recomendações destaca-se que já constavam implementadas na rotina das atividades desempenhadas pela seccional de Ouvidoria desta Empresa Pública.

3. PLANEJAMENTO 2022

3.1. Metas

A Ouvidoria da TCB além das atribuições regimentais, definiu ações para orientar o trabalho a ser desenvolvido em 2022:

- Planejar as ações da Ouvidoria;
- Garantir atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários;
- A TCB tem implementado várias iniciativas para cumprir requisitos exigidos pela Lei nº 13.303/2016 e pelo Decreto nº 37.967/2017, sendo imperativa a melhoria na gestão da empresa e em sua governança, de modo que estão sendo propostas várias iniciativas para esse fim;
 - Fortalecer a cultura da transparência;
 - Uma das batalhas do eixo da educação é garantir o acesso e a permanência do estudante da rede pública. A TCB tem papel fundamental para essa batalha ser vencida, uma vez que tem papel relevante na vida dos estudantes que necessitam de Transporte Escolar, solicitamos junto a CG/OGDF o redirecionamento das reclamações a esta pasta para ser respondida e dando o devido retorno ao cidadão fazendo com que nossa seccional, aumente estatística de atendimento ao usuário.
- A um projeto de implantação do Centro de Controle Operacional, por meio de sistema tecnológico, com isso terá controle da conduta do motorista e cobrador, bem como o descumprimento da tabela de horário, com essa implementação sanaremos os índices de maior reclamação em nossa pasta, tendo a previsão de funcionamento no primeiro semestre de 2002.

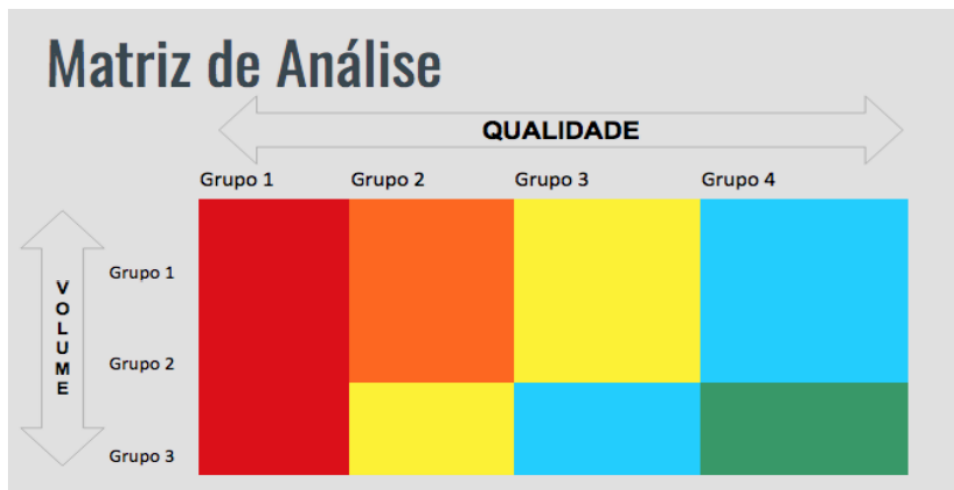
- Projeto de aperfeiçoamento dos processos internos de gestão e atendimento ao Cidadão com cursos junto a Escola de Governo (EGOV);
- Manter o Índice de 100% de Transparência Ativa;
- Implementar ações voltadas para a resolução das demandas e conflitos;
- Promover a utilização da linguagem cidadã;
- Divulgar o papel e a importância da Ouvidoria no âmbito da TCB;
- Propor melhorias no atendimento ao usuário do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF);
- Monitorar os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal;
- Monitorar e propor ações corretivas com base na análise das manifestações que sofreram correções de fluxo, inerentes à tramitação;
- Manter índice de 100% de cumprimento de prazo para encaminhamento de resposta;
- Manter o Índice de 90% (noventa por cento) de Resolutividade;
- Participar em cursos de capacitação na área de atuação da Ouvidoria; e,
- Compor e ampliar a Equipe da Ouvidoria.

O Governo do Distrito Federal transferiu por meio do Decreto nº 40.385/2020, à Sociedade de Transporte Coletivo de Brasília – TCB a gestão e a operação do Serviço de Transporte Complementar Escolar – STCE do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF.

3.2. Indicadores

Dada à diversidade da Rede SIGO sobre os mais diversos aspectos, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal buscou estabelecer estratégias de equalização entre os diferentes órgãos, apresentando no Plano de Ação para 2022 uma nova proposta de monitoramento e aferição de resultados da Rede SIGO-DF.

Dentro do mapeamento de necessidades da Rede SIGO, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal promoveu a avaliação da rede, buscando identificar o nível de percepção do cidadão frente ao serviço de ouvidoria e mapear as ações a serem adotadas prioritariamente, face às informações levantadas. No tocante a avaliação individual das seccionais visando à adequação das propostas de ação a realidade de cada seccional, para 2022 foram definidos dois elementos estruturantes: “Volume” e “Qualidade”.



Conforme análise da dimensão dos elementos estruturantes, quanto ao volume a seccional de Ouvidoria da TCB, está inserida no Grupo 1 – dos órgãos que recebem poucas manifestações, menos de 20 por mês em média. Quanto à qualidade inserida no Grupo 1 – Todos os indicadores acima da meta estabelecida pela Ouvidoria-Geral do DF.

Portanto, conforme Matriz de Análise a seccional de Ouvidoria da TCB foi categorizada no Grupo Amarelo, por demonstrar que precisa bom desempenho frente aos elementos estabelecidos.

No Plano de Ação da Rede SIGO 2022 foram estabelecidas Diretrizes de Ações das Seccionais - Compromissos individuais com o desempenho da REDE e os Indicadores de Performances, tanto do “SIGO/DF”, quanto em “Serviços”.

3.2. Indicadores

Com base nos Indicadores de Desempenho da Rede estabelecidos no Plano de Ação SIGO-2022 para as seccionais de ouvidoria, e considerando o compromisso com a melhoria contínua, objetiva-se melhorar os índices alcançados em 2021 e implementar ações para elevá-los no ano de 2022.

Nesse sentido, apresentamos a meta a ser alcançada pela seccional de Ouvidoria da TCB:

	REDE SIGO	TCB
Recomendação da Ouvidoria	73%	90%
Satisfação com a Ouvidoria	64%	90%
Qualidade da Resposta	48%	90%

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF	META 2022	
	REDE SIGO	TCB
Resolutividade	42%	90%

3.3. Cronograma de Atividades

ATIVIDADE	PROCEDIMENTO
Relatório Trimestral	Publicação ao final do mês subsequente ao encerramento do trimestre
Relatório Anual	Publicação até 31 de janeiro do exercício seguinte
Plano de Ação	De acordo com o cronograma de planejamento OG/DF
Página Interna da Ouvidoria	Monitoramento – Ação Contínua
Indicadores de Desempenho	Monitoramento – Ação Contínua
Requisito de Transparência Ativa (LAI)	Monitoramento – Ação Contínua
Carta de Serviço	Revisão- 2º Semestre
Bate Papo com a Ouvidoria	Revisão- 2º Semestre
Projeto Estratégico institucional “TCB NO SEU ORGÃO”	Execução 2º semestre 2022/2024
Capacitação	Cronograma da Ouvidoria-Geral do DF

3.4. Mapeamento Estratégico

MAPEAMENTO ESTRATÉGICO 2022

IDENTIFICADOR	OBJETIVO	AÇÕES	INDICADOR RESULTADO CHAVE	MEDIÇÃO	RESULTADO ESPERADO
OUV/TCB	Aumentar a satisfação com o serviço da Ouvidoria	Aprimorar pós atendimento inclusive após resposta complementar	Nº do pós atendimento da demandas avaliadas não satisfeitas	Trimestral	Estabelecer comunicação mais direta com o cidadão
		Monitora indicador de desempenho	Variação positiva do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	Trimestral	Incentivar o cidadão a proceder a avaliação
OUV/TCB	Apresentar Resultados	Elaborar Relatórios Trimestrais	Análise dos dados	Trimestral	Propor possíveis melhorias
OUV/TCB	Capacitação	Participar de cursos de capacitação	Cursos ofertados pela OG/DF junto a escola de Governo/DF	Contínuo	Capacitação dos servidores que atuam na ouvidoria
OUV/TCB	Mater/ Elevar os índices alcançados em 2021	Monitora os requisitos de transparência ativa elecando na Lei de acesso a Informação nº4.990/2012	Índice de Transparência Ativa	Contínuo	Promoção da transparência Ativa
		Revisar a carta de Serviço da TCB	Carta de Serviço atualizada	2º semestre	Satisfação do Cidadão
OUV/TCB	Divulgação Interna da Ouvidoria			2º semestre	Sensibilizar os servidores referente ao

					tratamento das demandas
OUV/TCB	Implementar Projeto Estratégico Institucional	Visitar órgão e entidades e empresa prestadora do serviço do GDF	TCB no seu órgão	Anual	Divulgar as competências e atribuições da TCB

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O planejamento é parte fundamental para a condução de qualquer unidade de trabalho e o presente Plano de Ação Anual foi concebido com a intenção não só de orientar a Ouvidoria no trabalho a ser desenvolvido, mas principalmente de direcionar a atuação da Ouvidoria com foco no cidadão, não apenas para tratamento de suas respectivas demandas, mas em um cenário propositivo e interativo.

A Ouvidoria TCB com base no Plano de Ação Anual 2022, visa implementar as iniciativas propostas no intuito de promover a melhoria do atendimento e dos serviços ofertados aos cidadãos e contribuir com a alta gestão, com dados e sugestões que possam subsidiar a tomada de decisões.

Assim sendo, salientamos que a Ouvidoria como instrumento de gestão, tem a finalidade de promover o exercício da cidadania e do controle social, a transparência e a ética nas relações entre a Administração Pública e o cidadão e uma gestão orientada por resultados, com vistas a recomendar melhorias nas rotinas e processos de trabalho e eficiência na prestação dos serviços ofertados.

Ouvidoria é, na sua essência, uma mistura de **informação, relacionamento e comunicação**. Encerramos esse plano com “*Se você faz bons produtos, torne-os ainda melhores. Se faz bom atendimento e entregam serviços de qualidade, este é seu negócio*” - Steve Jobs.

Cley Gonçalves dos Santos

Ouvidor