

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA/SEMOB ANO 2024



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. COMPETÊNCIAS	3
3. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA/SEMOB	4
4. FORÇA DE TRABALHO	4
5. DIAGNÓSTICO:	5
5.1. ONDE ESTAMOS?	5
5.1.1. VOLUME DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS X ASSUNTO DEMANDO	6
5.1.2. QUALIDADE DO SERVIÇO SEGUNDO O CIDADÃO – GRUPO	6
5.1.3. ANÁLISE	6
6. ALGUNS PROBLEMAS IDENTIFICADOS DURANTE O ANO DE 2023	7
PROBLEMA 1: DESCONHECIMENTO INTERNO DO PAPEL DA OUVIDORIA.	7
PROBLEMA 2: BAIXA RESOLUTIVIDADE NAS AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS.....	7
PROBLEMA 3: FALTA DE CONHECIMENTO DAS AÇÕES / MUDANÇAS OCORRIDAS DENTRO DA AUTARQUIA, VOLTADAS PARA A POPULAÇÃO	7
PROBLEMA 4: FALTA DE CONHECIMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS DA SEMOB, JUNTO AO PÚBLICO EXTERNO	8
PROBLEMA 5: DEMANDA ELEVADA SOBRE O SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO (STPC/DF) E SOBRE O SISTEMA DE BILHETAGEM AUTOMÁTICA (por exemplo: a integração tarifária) E SOBRE AS OPERADORAS	8
7. ONDE QUEREMOS CHEGAR?.....	8
8. AÇÕES PARA 2024	9
9. INFORMAÇÕES ADICIONAIS	14

1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos a seguir nosso plano de ação para o ano de 2024, como o resultado de debates e reflexões de toda a equipe da Ouvidoria SEMOB/DF, e, sobretudo, da busca da consolidação de nosso papel dentro desta Secretaria e de nosso papel junto aos usuários do transporte público coletivo do Distrito Federal. Nesse intuito, pretendemos agir como um canal aberto e disponível à população, como agente propulsor de melhorias no Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF, e contribuindo, de forma participativa para que a Secretaria atenda satisfatoriamente as necessidades dos usuários, de forma a garantir-lhes um transporte de maior e melhor qualidade.

Para o cumprimento de seus objetivos, e para a melhoria da qualidade do serviço prestado à população, faz-se necessária a melhoria das condições de funcionamento deste canal de interação entre o governo e o cidadão em termos culturais, no que diz respeito à comunicação das mudanças e resoluções importantes no STPC/DF, bem como à celeridade das respostas concedidas pelos setores técnicos, ou os setores que prestam serviços à comunidade.

Dando sequência ao processo de planejamento estratégico desta Secretaria, a ouvidoria vem propor ações, objetivando aumentar a qualidade e a excelência no atendimento ao cidadão, como continuidade de uma mudança cultural junto ao usuário, aos órgãos de controladoria, aos demais órgãos do GDF e, principalmente, aos servidores deste órgão.

2. COMPETÊNCIAS

Dentre as competências regimentais desta Ouvidoria destacam-se as seguintes:

- I. Facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II. Coordenar a qualidade do atendimento prestado ao cidadão na Ouvidoria da SEMOB;
- III. Coordenar, no âmbito desta Secretaria, o registro das manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão central do SIGO/DF;
- IV. Estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania e do controle social;
- V. Coordenar a emissão de relatórios estatísticos aos órgãos internos e externos de interesse público ou institucional;

VI. Informar ao cidadão e às entidades interessadas, sobre os resultados das demandas encaminhadas à SEMOB, ressaltando as providências adotadas pelas unidades solucionadoras, permitindo o fortalecimento da imagem institucional, a aproximação do órgão com a sociedade e o exercício do controle social;

VII. Sugerir a expedição de atos normativos e orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela SEMOB.

3. MISSÃO, VISÃO E VALORES DA OUVIDORIA/SEMOB

Para melhor definir o nosso papel dentro da Secretaria de Mobilidade e junto à população, realizamos um trabalho interno de busca dos objetivos de nossa existência e atuação, de como queremos ser reconhecidos interna e externamente, e dos valores que nos norteiam na realização de nossas atribuições atuais, nosso papel, bem como de nossas ações futuras e de onde queremos chegar.

Diante dessas definições, procuramos identificar então os avanços alcançados em nossa atuação, tanto interna quanto externamente, bem como os problemas atuais existentes e que, de alguma maneira dificultam a melhoria do desempenho desta Ouvidoria. Demonstramos abaixo as definições da missão, visão e dos valores fixados pelos servidores que prestam serviços nesse Setor.

OUVIDORIA / SEMOB
Missão: Ouvir, cadastrar, acompanhar, resolver e responder às manifestações dos usuários do transporte público coletivo do Distrito Federal, dirigidas à SEMOB.
Visão: Ser reconhecida como um canal de resolução de problemas/conflitos, de controle social efetivo, de colaboração para a realização de políticas públicas, contribuindo para o alcance da excelência na gestão do transporte público coletivo e para a excelência dos serviços prestados pela Secretaria.
Valores: Ética; Transparência; Imparcialidade; Responsabilidade, social; eficiência, trabalho em equipe; foco no cidadão; gestão participativa; e proatividade.

4. FORÇA DE TRABALHO

Informamos inicialmente que a força de trabalho da Ouvidoria da SEMOB é “formada” por 07 servidores e 01 secretária, conforme pode ser melhor verificado no quadro abaixo:

NOME	MATRÍCULA	FUNÇÃO
Cristiano Francisco de Moura	276.616-7	OUVIDOR
Andréia Ribeiro da Silva de Belli Reis	285093-1	ASSESSOR (a) ESPECIAL
Andressa Queiroz Biângulo Pacheco	0225	Secretária
Orislanne Carneiro de Sousa	264-139-9	Analista de Transportes Urbanos
Vanessa David Meloni	55.061-2	Assessora Técnica
James dos Santos Oliveira	263.987-4	Ouvidor Substituto

5. DIAGNÓSTICO

Considerando os problemas identificados na execução das tarefas desta Ouvidoria, relatamos a seguir, cada um deles, bem como os objetivos desenhados para a minimização ou a resolução de cada problema, na busca pela melhoria de nosso serviço e da imagem institucional desta Secretaria.

5.1 ONDE ESTAMOS?

A proposta para 2024 é a adequação das propostas de ação à realidade desta seccional.

Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: **VOLUME e 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 SIGO; Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO.

5.1.1 VOLUME(%) DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS X ASSUNTO DEMANDO

A Ouvidoria desta Secretaria recebeu no ano de 2023(levantamento feito até 30/11/2023) pouco mais de 22.762 manifestações (Grupo 3) acerca dos mais variados assuntos. Entre tais assuntos podemos elencar, conforme gráfico abaixo, como os mais manifestados no ano corrente, no âmbito desta Entidade Pública, a conduta de motorista, o descumprimento de tabela horária, o Passe Livre Estudantil, a linha de ônibus e a integração tarifária, nessa ordem.

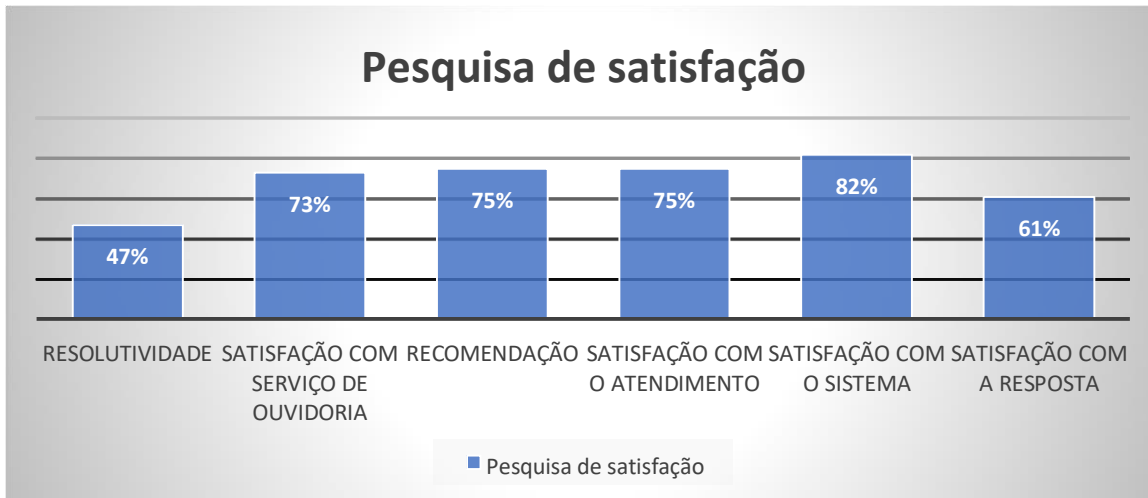


* A apuração corresponde ao período de 01/01/2023 a 30/11/2023

5.1.2 QUALIDADE DO SERVIÇO SEGUNDO O CIDADÃO – GRUPO

Quanto à avaliação da qualidade dos serviços prestados por esta Ouvidoria, conseqüentemente por esta Secretaria de estado, por meio dos índices constantes do Sistema OUV-DF, cabe informar que esta unidade seccional alcançou os índices citados abaixo:

Índices da Ouvidoria SEMOB* - 2023



* A apuração corresponde ao período de 01/01/2023 a 30/11/2023

5.1.3 – ANÁLISE

Após a análise da matriz citada abaixo, informamos que esta Ouvidoria encontra-se em situação um pouco acima da posição alcançada por aquele órgão, ou seja, fazemos parte dos grupos 3 e 4, respectivamente, no que tange ao **VOLUME(Quantidade de manifestações recebidas)** e **QUALIDADE(indicadores)**.



6. ALGUNS PROBLEMAS IDENTIFICADOS DURANTE O ANO DE 2023

6.1 DESCONHECIMENTO INTERNO DO PAPEL DA OUVIDORIA

Detectamos que, o papel da Ouvidoria ainda não é completamente entendido pelos cidadãos, uma vez que muitas manifestações recebidas não correspondem a um trabalho específico de Ouvidoria e sim de um atendimento inicial, desviando a missão deste setor dentro da SEMOB. Por outro lado, percebe-se que o papel da Ouvidoria também não é ainda compreendido pelos servidores da SEMOB. Como temos a função de zelar pela concretização das manifestações da população e temos prazos regimentais a cumprir, somos taxados como importunos requerentes de respostas.

Durante o ano de 2023, a ouvidoria/SEMOB disponibilizou relatórios mensais, trimestrais e acumulados de todas as demandas recebidas, dos problemas detectados e das soluções de melhoria para as diversas demandas recebidas.

Embora tenhamos conseguido alcançar a melhoria de nosso serviço com a colaboração dos setores e servidores desta entidade pública, sabemos que o avanço nas estratégias de atuação e a colaboração de cada um dos setores e servidores que atuam em rede com esta ouvidoria, ainda precisam ser trabalhados, no sentido de tornar conhecida a importância da prestação de um atendimento qualificado ao cidadão e o papel da Ouvidoria - SEMOB.

Ressaltamos que, o trabalho de conscientização de nosso papel junto ao órgão, precisa ser também repassado a todos os servidores deste órgão. Acreditamos que, com ações de sensibilização sobre o nosso papel, também poderemos trabalhar o papel da própria Secretaria e da missão, visão e valores de nosso órgão, construindo assim, um processo de agregação de todos para um objetivo comum.

6.2 BAIXA RESOLUTIVIDADE NAS AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS

Os usuários avaliam as respostas dadas a eles pelo sistema OUV-DF, com isso buscamos contabilizar a resolutividade avaliada por cada manifestante. Percebemos com essas avaliações que os problemas manifestados estão sendo avaliados negativamente e precisamos mudar esses dados. Atualmente nossa resolutividade está em cerca de 47%, ou seja, estamos entre as ouvidorias mais bem avaliadas pelo cidadão. Entretanto, acreditamos que esse número poderia ser ainda melhor.

6.3 FALTA DE CONHECIMENTO DAS AÇÕES / MUDANÇAS OCORRIDAS DENTRO DA AUTARQUIA, VOLTADAS PARA A POPULAÇÃO

Esta Ouvidoria, além de ser demandada pela população, seja por telefone, ou pessoalmente, também é a responsável por alimentar o banco de dados da Central 156 (Codeplan), para informação aos usuários do STPC/DF. No entanto, apesar de termos trabalhado para que, todas as mudanças voltadas para a

população nos fossem comunicadas tempestivamente, ainda continuamos tomando conhecimento das mudanças ocorridas, por meio dos usuários, que nos procuram para esclarecimentos a respeito. E como esclarecer sobre assuntos que não temos conhecimento? Isso tem comprometido a atuação deste importante canal de comunicação com a população do DF.

6.4 FALTA DE CONHECIMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS DA SEMOB, JUNTO AO PÚBLICO EXTERNO

As cartas de serviços sobre os serviços prestados pela Secretaria foram separadas por assunto, para uma melhor objetividade da prestação das informações à população. No entanto, identificamos que, os usuários do STPC/DF ou ainda não tomaram o conhecimento das cartas de serviços disponibilizadas, ou ainda não tomaram conhecimento das informações valiosas sobre os serviços prestados por esta SEMOB.

6.5 DEMANDA ELEVADA SOBRE O SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO(STPC/DF) E SOBRE O SISTEMA DE BILHETAGEM AUTOMÁTICA(por exemplo: a integração tarifária) E SOBRE AS OPERADORAS

Somos uma das ouvidorias mais demandadas do Distrito Federal, e, apesar de contarmos com a colaboração e o apoio total do Banco de Brasília(BRB), das operadoras do STPC e dos demais setores desta Secretaria, que, direta ou indiretamente são responsáveis por tais demandas, os temas referentes aos citados sistemas foram assuntos muito demandados pela população em 2023, em especial, antes da adoção das medidas efetivas adotadas pelo atual governo local frente a atual pandemia, e, mesmo com todos os esforços empreendidos por esta entidade pública e pelos demais “atores” supracitados, ainda não conseguimos fazer com que o número de manifestações sobre determinados tópicos fossem reduzidos a níveis razoavelmente baixos.

7. ONDE QUEREMOS CHEGAR?

Aqui seguem descritas ações que esta Ouvidoria/SEMOB pretende desenvolver no ano de 2024 objetivando melhorar seus índices e, também, contribuir com as demais unidades desta Secretaria para reduzir o número de manifestações registradas acerca de determinados assuntos, os quais foram explicitados tópicos acima.

Índice de Resolutividade	2023	Meta 2024
	47 %	Alcançar o percentual de ao menos 49 %

Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	2023	Meta 2024
	73 %	Alcançar o percentual de ao menos 76% (alcançado – 78%)

Índice de Recomendação da Ouvidoria	2023	Meta 2024
	75 %	Alcançar o percentual de ao menos 77 % (alcançado – 79%)

Índice de Satisfação com atendimento de Ouvidoria	2023	Meta 2024
	75 %	Alcançar o percentual de ao menos 77 % (alcançado – 79%)

Índice de Satisfação com o Sistema de Ouvidoria	2023	Meta 2024
	82 %	Alcançar o percentual de ao menos 84 % (alcançado – 86%)

Índice de Satisfação com a resposta	2023	Meta 2024
	61 %	Alcançar o percentual de ao menos 63 % (alcançado – 68%)

Índice de cumprimento de prazo de resposta ao cidadão	2023	Meta 2024
	10 dias	Reduzir o prazo de resposta para 10 dias

8. AÇÕES E PROJETOS

Aqui seguem descritas ações que esta Ouvidoria/SEMOB pretende desenvolver no ano de 2024 objetivando melhorar seus índices e, também, contribuir com as demais unidades desta Secretaria para reduzir o número de manifestações registradas acerca de determinados assuntos, os quais foram explicitados tópicos acima.

AÇÃO/PROJETO 1
Objetivo estratégicos : Divulgar do papel da Ouvidoria/SEMOB
Meta: Ao menos uma comunicação interna trimestral
Ação: Divulgar informativos do papel da ouvidoria e de seus relatórios para que servidores e demais colaboradores tomem conhecimento de sua importância. Divulgação, por exemplo, por meio dos seguintes canais de comunicação interna: 1) Envio de circulares através dos e- mails institucionais; 2) Publicações na intranet.
Indicador: Números de divulgações (mensais e trimestrais) em comunicações internas por Tipo
Medição: contagem
Periodicidade: Trimestralmente
Monitoramento: Trimestral
Responsável: Ouvidoria e Ascom

Recursos: Canais de comunicação interna, como, por exemplo, a intranet e e-mail institucional, etc.
Previsão de início e término: início até o dia 05 de cada trimestre de 2024 e finalização até 15 de dezembro de 2024

AÇÃO/PROJETO 2
Objetivo estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> • Melhorar o Índice de resolutividade da SEMOB; • Aumentar o número de manifestações avaliadas pelo cidadão;
Metas: Aumentar os índices de resolutividade e de manifestações avaliadas pelo cidadão após a resposta definitiva ou resposta complementar em, no mínimo, 2% .
Ação: <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar - por meio de reuniões e demais documentações internas - os setores a darem respostas cada vez mais coerentes e céleres; • Mudança do texto (motivador) de resposta aos usuários, com o objetivo de sensibilizá-los a realizarem a avaliação das respostas dadas as manifestações de ouvidoria pela Secretaria.
Indicador: <ul style="list-style-type: none"> • Índice de resolutividade do OUV-DF; • Número de avaliações positivas e negativas.
Medição: Contagem e porcentagem
Periodicidade: trimestralmente
Monitoramento: Mensal
Responsável: Ouvidoria, setores internos, BRB e operadoras de ônibus.
Recursos: Sistema informatizado do GDF de gestão de processos – SEI, e-mail institucional e o Sistema OUV-DF
Previsão de início e término: início até o dia 05 de cada trimestre de 2024 e finalização até 15 de dezembro de 2024

AÇÃO/PROJETO 3
Objetivo estratégicos: Fazer com que os setores comuniquem à Ouvidoria todas as mudanças ocorridas dentro da SEMOB, que impactam diretamente os serviços prestados ao cidadão por esta Secretaria, para atualização do CRM (banco de dados da Central 156 (SEMOB), atualização da carta de serviços e prestação de informação ao cidadão.
Metas: Alcançar um percentual de 100% das mudanças ocorridas, conforme critério supracitado.
Ação: Sensibilizar os setores internos, BRB e operadoras de ônibus, por meio de reuniões e demais comunicações internas, da importância de comunicarem à ouvidoria todas as mudanças que ocorrerem dentro da Secretaria e que possa impactar diretamente os serviços prestados ao cidadão por esta Secretaria.
Indicador: Número de ações e mudanças encaminhadas à Ouvidoria comparadas com o total de mudanças realizadas.

Medição: Contagem
Periodicidade: Mensal
Monitoramento: Mensal
Responsável: Ouvidoria e setores internos
Recursos: Sistema informatizado do GDF de gestão de processos – SEI
Previsão de início e término: início até o dia 05 de cada mês de 2024 e finalização até 15 de dezembro de 2024

AÇÃO/PROJETO 4
Objetivo estratégico: Atualização e divulgação da Carta de Serviços nos site, redes sociais e intranet da SEMOB.
Metas: Revisar e atualizar, ao menos trimestralmente, 100% da carta de serviço;
Ação: Solicitar a divulgação dos citados documentos aos usuários para que esses tenham acesso facilitado as informações referentes à SEMOB, no que tange aos serviços públicos prestados pela referida entidade pública.
Indicador: Número de campanhas informatizadas e quantidade de atualizações realizadas da carta de serviços
Medição: Contagem
Periodicidade: Trimestralmente
Monitoramento: Mensal
Responsável: Equipe ouvidoria e ASCOM
Recursos: Site e Intranet da SEMOB
Previsão de início e término: início até o dia 05 de cada trimestre de 2024 e finalização até 15 de dezembro de 2024

AÇÃO/PROJETO 5
Objetivo estratégico: Contribuir para a diminuição do número de manifestações acerca dos principais assuntos manifestados/Reclamados pelos usuários no exercício de 2023.
Meta: Continuar contribuindo com a SEMOB para que haja uma redução de, ao menos, 15% no número de manifestações registradas.
Ação: Setores internos /SEMOB - Reuniões e Envio de circulares Banco de Brasília-BRB <input type="checkbox"/> <u>Passes Livre Estudantil / Integração Tarifária</u> - Reuniões; - Envio de circulares; - Encaminhamento de relatórios periódicos ao Banco de Brasília contendo, além de números, análise e recomendações; - Recomendar ao Banco de Brasília que sejam desenvolvidas campanhas e ações visando informar e/ou alertar o estudante acerca do benefício estudantil; - Recomendar ao BRB maior celeridade no que tange à análise dos cadastros estudantis, das solicitações de segunda via, e aos agendamentos dos respectivos cartões;

<ul style="list-style-type: none"> - Recomendar ao BRB a entrega da segunda via no momento em que o cidadão comprova o pagamento da mesma; - Recomendar ao BRB a criação de uma fraseologia informativa a ser veiculada na central 156, opção 4 acerca do Passe Livre Estudantil; - Recomendar ao BRB a criação de uma fraseologia informativa a ser veiculada na central 156, opção 4 acerca da integração tarifária; <p>Operadoras do STPC/DF</p> <p><input type="checkbox"/> <u>Conduta de motorista / Descumprimento de horário</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniões; - Envio de circulares; - Encaminhamento de relatorios periodicos as operadoras contendo, além de números, análise e recomendações; - Recomendar às operadoras que as mesmas ministrem cursos e/ou palestras aos rodoviários ou implantem outras que visem a redução das manifestações acerca da conduta dos rodoviários; - Recomendar às operadoras que as mesmas ministrem cursos e/ou palestras aos rodoviários ou implantem outras que visem a redução das manifestações acerca do descumprimento de horário.
Indicador: Número de manifestações recebidas no trimestre corrente em relação aos períodos anteriores
Medição: Contagem e percentagem
Periodicidade: Trimestral
Monitoramento: Mensal
Responsável: Equipe ouvidoria, Operadoras de STPC/DF e BRB
Recursos: Sistema informatizado do GDF de gestão de processos – SEI
Previsão de início e término: início até o dia 05 de cada trimestre de 2024 e finalização até 15 de dezembro de 2024

AÇÃO/PROJETO 6
<p>Objetivo estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar o motivo pelo qual os motoristas de ônibus não param em paradas de ônibus. Verificar as razões pelas quais os ônibus descumprem os horários das tabelas; • Reduzir o descumprimento de horário pelos ônibus; • Evitar que o cidadão não pegue o ônibus por falta de parada neste nos pontos de ônibus; • Melhorar o acesso e uso do transporte público.
<p>Metas: Garantir o aperfeiçoamento dos serviços de transporte público coletivo do Distrito Federal e, conseqüentemente, reduzir o número de reclamações acerca do assunto conduta de motorista, subassunto “não parar na parada/mata parada”.</p>
<p>Ação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de Governança em Serviços para a SEMOB e TCB; • SEMOB e TCB: mapear as paradas de ônibus com maior reclamação na Plataforma Participa DF por falta de parada do ônibus e descumprimento de tabela horária; • Utilizar a TCB como piloto para identificar as causas dos problemas do projeto e para aplicação de possíveis melhorias; • Reuniões: testar e corrigir alterações propostas pelo grupo
<p>Indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de redução de manifestações acerca do assunto e sub-assunto supracitados.

Medição: Contagem e percentagem
Periodicidade: trimestralmente
Monitoramento: Mensal
Responsável: Ouvidoria/SEMOB, SUFISA e TCB
Recursos: Sistema informatizado do GDF de gestão de processos – SEI, e-mail institucional e o Sistema OUV-DF
Previsão de início e término: início: 01.01.2024 e finalização até 20.12.2024.

7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Esse Plano de ação contou com a participação de muitas pessoas, de diferentes formas. Sem elas, seria mais um documento guia do que um plano. Nossos imensos agradecimentos a todos aqui mencionados.

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Zeno José Andrade Gonçalves

Secretário de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal

Cristiano Francisco de Moura

Ouvidor da SEMOB/DF

Coordenação dos Trabalhos

James dos Santos Oliveira

Ouvidor Substituto

Co-elaboração (Equipe da Ouvidoria-Geral)

Andréia Ribeiro da Silva de Belli Reis

Assessora Especial

Vanessa David Meloni

Assessora Técnica

Andressa Queiroz Biângulo Pacheco

Secretária

Atualizado em 22/08/2024

