

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA/SEMOB ANO 2022



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	5
5. DIAGNÓSTICO:	5
5.1. ONDE ESTAMOS?.....	5
5.1.1. VOLUME DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS X ASSUNTO DEMANDO.....	5
5.1.2. QUALIDADE DO SERVIÇO SEGUNDO O CIDADÃO – GRUPO.....	6
5.1.3. ANÁLISE.....	8
6. ALGUNS PROBLEMAS IDENTIFICADOS DURANTE O ANO DE 2021.....	9
PROBLEMA 1: DESCONHECIMENTO INTERNO DO PAPEL DA OUVIDORIA.....	9
PROBLEMA 2: DIFICULDADE DE CELERIDADE NAS RESPOSTAS.....	10
PROBLEMA 3: BAIXA RESOLUTIVIDADE NAS AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS.....	10
PROBLEMA 4: FALTA DE CONHECIMENTO DAS AÇÕES / MUDANÇAS OCORRIDAS DENTRO DA AUTARQUIA, VOLTADAS PARA A POPULAÇÃO	11
PROBLEMA 5: FALTA DE CONHECIMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS DA SEMOB, JUNTO AO PÚBLICO EXTERNO	11
PROBLEMA 6: 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	11
7. ONDE QUEREMOS CHEGAR?.....	12
8. AÇÕES PARA 2022.....	14
9. PROJETOS PROGRAMADOS PARA 2022.....	17



1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos a seguir nosso plano de ação para o ano de 2022, como o resultado de debates e reflexões de toda a equipe da Ouvidoria SEMOB/DF, e, sobretudo, de 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
ALINE SOARES DA SILVA	276.230-7	ASSESSOR (a) ESPECIAL
Luciene Pereira R. Nogueira	1248	Secretária
Orislane Carneiro de Sousa	264-139-9	Analista de Transportes Urbanos
Valéria Penna Ferreira	33.299-2	Analista Políticas Públicas e gestão Governamental
Vanessa David Meloni	55.061-2	Assessora Técnica
James dos Santos Oliveira	263.987-4	Técnico transporte urbano

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 2022 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 .

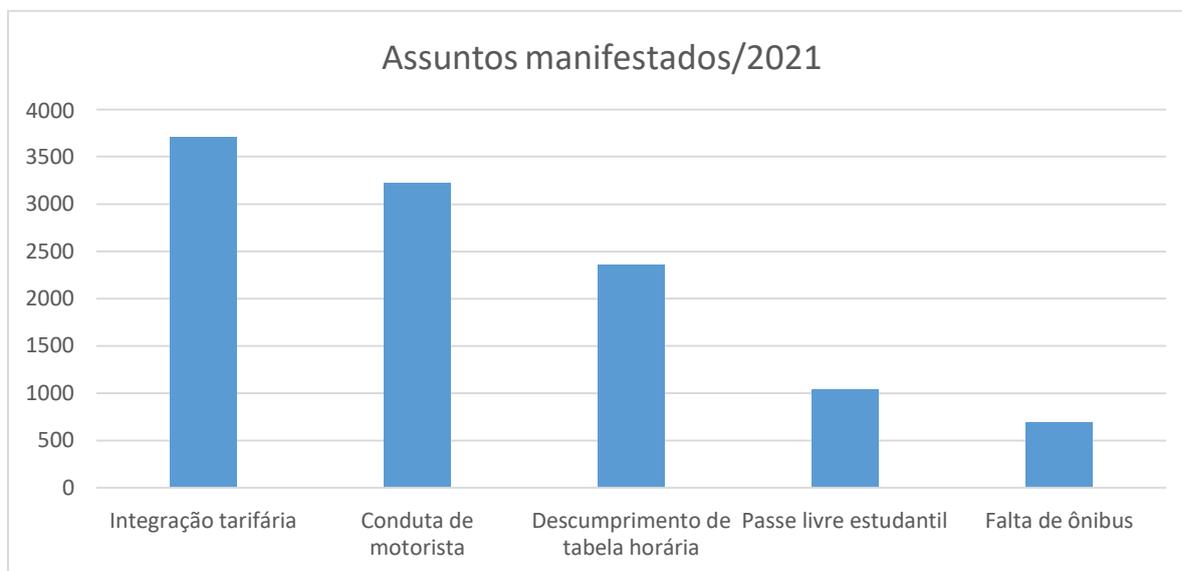
DIMENSÃO QUALIDADE

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 SIGO1.

5.1.1 VOLUME DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS X ASSUNTO DEMANDO

A Ouvidoria desta Secretaria recebeu no ano de 2021 pouco mais de 15450 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 Integração tarifária, a Conduta de motorista, o Descumprimento de tabela horária, o Passe Livre Estudantil, a e falta de ônibus, nessa ordem.



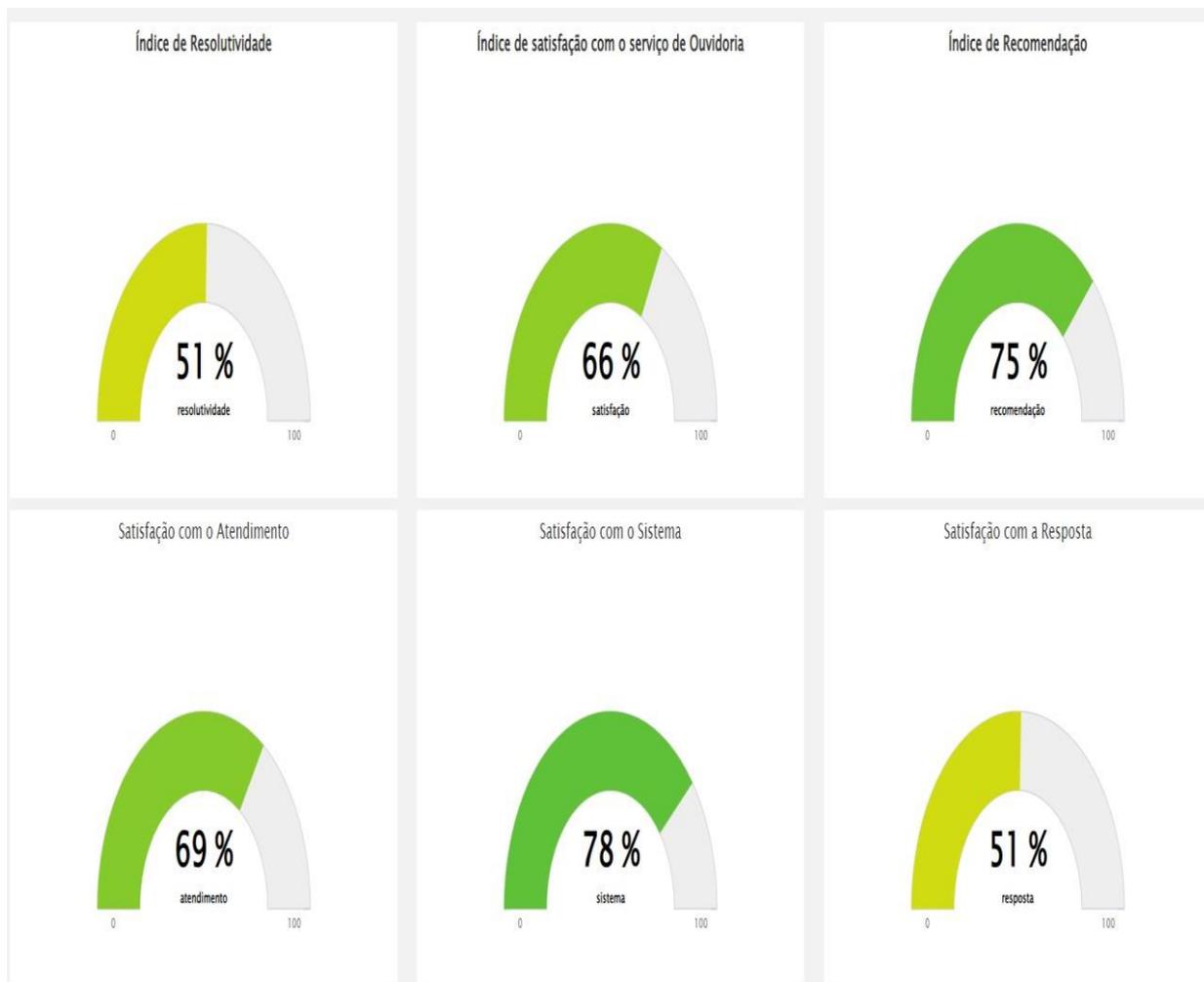
5.1.2 QUALIDADE DO SERVIÇO SEGUNDO O CIDADÃO – GRUPO

Quanto à avaliação da qualidade dos serviços prestados por esta Ouvidoria, consequentemente por esta Secretaria de estado, por meio dos índices constantes do Sistema OUV-DF, cabe informar que esta unidade seccional alcançou índices superiores aos da própria Ouvidoria Geral, conforme pode ser verificado por meio da imagem abaixo.

Índices da Rede SIGO - 2021



Índices da Ouvidoria SEMOB - 2021



5.1.3 – ANÁLISE

Após a análise da matriz citada abaixo em conjunto com as demais informações constantes do plano de ação da Ouvidoria Geral do DF, encaminhado a esta Unidade por meio do processo eletrônico SEI 00480-00005281/2021-56 e que deverá ser publicado no link <https://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-em-ouvidoria/>, informamos que esta Ouvidoria encontra-se em situação um pouco acima da posição alcançada por aquele órgão, ou seja, fazemos parte do grupo 4.



6. ALGUNS PROBLEMAS IDENTIFICADOS DURANTE O ANO DE 2021

6.1 DESCONHECIMENTO INTERNO DO PAPEL DA OUVIDORIA

Detectamos que, o papel da Ouvidoria 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 autarquia. Por outro lado, percebe-se que o papel da Ouvidoria também não é 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 2021 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 DIFICULDADE DE CELERIDADE NAS RESPOSTAS

Um problema que temos enfrentado é a falta de celeridade em algumas respostas às demandas do OUV-DF encaminhadas aos setores responsáveis para a resolução, e isso faz com que percamos prazos ou mesmo tenhamos que ficar em contato, insistente, com o técnico para sensibilizá-lo quanto à importância de não perdermos os prazos regimentais.

Não basta respondermos as demandas dos usuários que nos procuram, precisamos respondê-las em tempo hábil e de forma coerente. E, devido a este fato, durante o ano de 2021, nos encontramos com várias demandas vencidas. O mesmo acontece quanto aos pedidos de E-sic, que têm um prazo de 20 dias e que, temos que ficar cobrando, em muitas situações, aos técnicos as respostas devidas, para que possamos cumprir os prazos legais. Não há, por parte dos respondentes, solicitação de prorrogação de prazos nos casos em que a resposta, à demanda, exige estudos técnicos ou quando o assunto é de alta complexidade.

Outro ponto é atenção quanto aos vencimentos que ocorrem aos finais de semana ou feriados. Nesses casos, os técnicos precisam responder antes do dia do vencimento para que o nosso sistema não fique travado.

6.3 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 51%, ou seja, estamos entre as ouvidorias mais bem avaliadas pelo cidadão. Entretanto, acreditamos que esse número poderia ser ainda melhor.

6.4 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



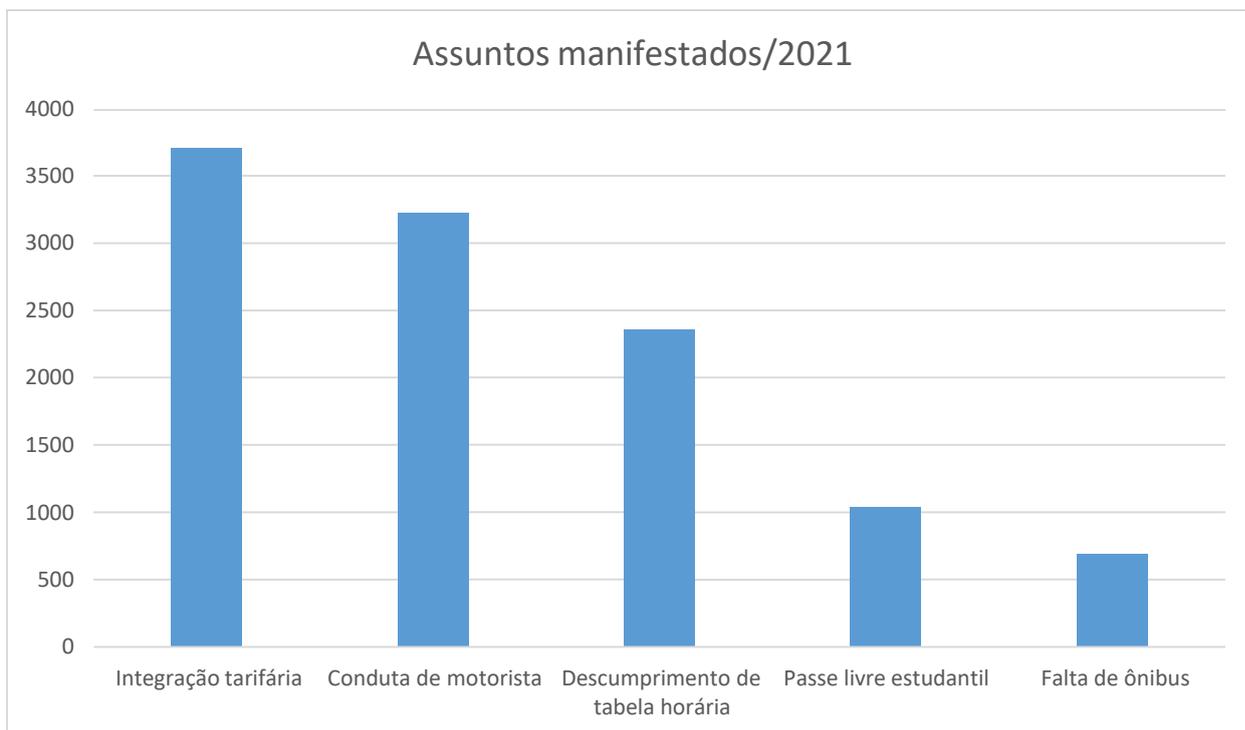
(Codeplan), para informação aos usuários do STPC/DF. No entanto, apesar de termos trabalhado para que, todas as mudanças voltadas para a população nos fossem comunicadas tempestivamente, ainda continuamos tomando conhecimento das mudanças ocorridas, por meio dos usuários, que nos procuram para esclarecimentos 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.

6.5 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.

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

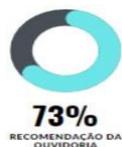
Somos uma das ouvidorias mais demandadas do Distrito Federal, e, apesar de contarmos com a colaboração e o apoio total do Banco de Brasília(BRB), das operadoras do STPC e dos demais setores desta Secretaria, que, direta ou indiretamente são responsáveis por tais demandas, os temas referentes aos citados sistemas foram assuntos muito demandados pela população em 2021, 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. O gráfico abaixo ilustra a informação supracitada:



7. ONDE QUEREMOS CHEGAR?

Após analisarmos a metas propostas pela Ouvidoria Geral para 2022, conforme imagem abaixo, entendemos que a Ouvidoria/SEMOB tem totais condições de perseguir índices mais altos que os indicados por aquele órgão.

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



Desse modo, esta Ouvidoria visa desenvolver ações (tópico 8) que visem propiciar à mesma a possibilidade o alcance, em 2022, das metas que seguem abaixo:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES E MOBILIDADE
OUVIDORIA



Índice de Resolutividade	2021	Meta 2022
	51 %	Alcançar o percentual de ao menos 53 %

Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	2021	Meta 2022
	66 %	Alcançar o percentual de ao menos 68 %

Índice de Recomendação da Ouvidoria	2021	Meta 2022
	75 %	Alcançar o percentual de ao menos 78 %

Índice de Satisfação com atendimento de Ouvidoria	2021	Meta 2022
	69 %	Alcançar o percentual de ao menos 72 %

Índice de Satisfação com o Sistema de Ouvidoria	2021	Meta 2022
	78 %	Alcançar o percentual de ao menos 80 %

Índice de Satisfação com a resposta	2021	Meta 2022
	51 %	Alcançar o percentual de ao menos 53 %

Índice de cumprimento de prazo de resposta ao cidadão	2021	Meta 2022
	9 dias	Reduzir o prazo de resposta para 8 dias

Aumentar o percentual de manifestações avaliadas pelo cidadão em 2022 – alcançar uma aumento percentual de ao menos 2% comparado ao ano de 2021

Aumentar em, no mínimo, 2%, comparado com o período de 2021, o percentual de manifestações que reberam resposta genéricas /padrões com resposta complementar



Aqui seguem descritas ações que esta Ouvidoria/SEMOB pretende desenvolver no ano de 2022 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 2022 e finalização até 15 de dezembro de 2022

AÇÃO/PROJETO 2
Objetivo estratégicos: Aumentar a celeridade das respostas ao OUV-DF e ao e-SIC
Meta: Reduzir o prazo de resposta de 9 dias para 8 dias
Ação: Conscientizar - por meio de envio de circular e e-mail institucional, de reuniões ordinárias e extraordinárias etc - aos setores acerca da importância de respondermos as manifestações do sistema OUV-DF e os pedidos de informações do sistema e-SIC de forma cada vez mais célere.
Indicador: Média de dias para o fornecimento das respostas dadas pelos setores.
Medição: Quantidade de dias
Periodicidade: reuniões ordinárias (trimestrais) e reuniões extraordinárias; envio de circulares e e-mails periódicos;
Monitoramento: Mensal
Responsável: Ouvidoria, setores internos, BRB e operadoras de ônibus
Recursos: Sistema Informatizado do GDF de gestão de processos – SEI e e-mail institucional.
Previsão de início e término: início até o dia 05 de cada trimestre de 2022 e finalização até 15 de dezembro de 2022



AÇÃO/PROJETO 3
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 índice de resolutividade em, no mínimo, 3%; Aumentar em, no mínimo, 2% o percentual de manifestações que avaliadas pelo cidadão após a resposta definitiva ou resposta complementar.
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 percentagem
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 2022 e finalização até 15 de dezembro de 2022



AÇÃO/PROJETO 4
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, no mínimo, 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 2022 e finalização até 15 de dezembro de 2022

AÇÃO/PROJETO 5
Objetivo estratégicos: Atualização e divulgação da Carta de Serviços nos site, redes sociais e intranet da SEMOB.
Metas: Revisar e atualizar, ao menos bimestralmente, 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 2022 e finalização até 15 de dezembro de 2022



AÇÃO/PROJETO 6
Objetivo estratégico: Diminuir o número de manifestações acerca dos principais assuntos manifestados/Reclamados pelos usuários no exercício de 2021.
Meta: Continuar contribuindo com a SEMOB para que haja uma redução de, ao menos, 05% no número de manifestações registradas.
Ação: <p style="text-align: center;">Setores internos /SEMOB</p> <p>- Reuniões e Envio de circulares</p> <p style="text-align: center;">Banco de Brasília-BRB</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Passes Livre Estudantil / Integração Tarifária</u><ul style="list-style-type: none">- Reuniões;- Envio de circulares;- Encaminhamento de relatorios periodicos 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;- 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 Passes Livre Estudantil;- Recomendar ao BRB a criação de uma fraseologia informativa a ser veiculada na central 156, opção 4 acerca da integração tarifária; <p style="text-align: center;">Operadoras do STPC/DF</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Conduta de motorista / Descumprimento de horário</u><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 termino: início até o dia 05 de cada trimestre de 2022 e finalização até 15 de dezembro de 2022



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

Valter Casimiro Silveira

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

Técnico de Transportes Urbanos

Co-elaboração (Equipe da Ouvidoria-Geral)

Aline Soares da Silva

Assessora Especial

Orislane Carneiro de Sousa

Analista de Transportes Urbanos

Valéria Penna Ferreira

Analista Políticas Públicas e gestão Governamental

Vanessa David Meloni

Assessora Técnica

Luciene Pereira R. Nogueira

Secretária



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES E MOBILIDADE
OUVIDORIA

