

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA/SEMOB ANO 2021



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
PROBLEMA 1: DESCONHECIMENTO INTERNO DO PAPEL DA OUVIDORIA.....	6
PROBLEMA 2: DIFICULDADE DE CELERIDADE NAS RESPOSTAS	6
PROBLEMA 3: BAIXA RESOLUTIVIDADE NAS AVALIAÇÕES DOS USUÁRIOS	7
PROBLEMA 4: FALTA DE CONHECIMENTO DAS AÇÕES / MUDANÇAS OCORRIDAS DENTRO DA AUTARQUIA, VOLTADAS PARA A POPULAÇÃO	7
PROBLEMA 5: FALTA DE CONHECIMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS DA SEMOB, JUNTO AO PÚBLICO EXTERNO.....	8
PROBLEMA 6: DEMANDA ELEVADA SOBRE OS SERVIÇOS E BENEFÍCIOS MANTIDOS/OFERTADOS PELA SEMOB, EM ESPECIAL, O PASSE LIVRE ESTUDANTIL- PLE	8
6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, AÇÕES E INDICADORES.....	8
7. PROJETOS:	8



1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos a seguir nosso plano de ação para o ano de 2021, 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 ESPECIAL
Luciene Pereira R. Nogueira	1248	Secretária
Éder Santana Oliveira	197.603-6	Técnico transporte urbano
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.



PROBLEMA 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 2020 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.

PROBLEMA 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 2020,



encontramo-nos 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.

PROBLEMA 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.

PROBLEMA 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), com informações que serão repassadas 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.



PROBLEMA 5: FALTA DE CONHECIMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS DA SEMOB, JUNTO AO PÚBLICO EXTERNO

As cartas de serviços sobre os serviços prestados pela Secretaria são divulgadas no site da SEMOB, 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.

PROBLEMA 6: DEMANDA ELEVADA SOBRE OS SERVIÇOS E BENEFÍCIOS MANTIDOS/OFERTADOS PELA SEMOB, EM ESPECIAL, O PASSE LIVRE ESTUDANTIL- PLE

Pelos números apresentados, somos uma das ouvidorias mais demandadas do Distrito Federal, e, apesar de termos a colaboração e o apoio total do Banco de Brasília (BRB), que é o responsável pela execução do sistema de bilhetagem automática, os temas referentes ao citado sistema foram assuntos muito demandados pela população em 2020, em especial, antes da adoção das medidas efetivas adotadas pelo atual governo local frente a atual pandemia. E, mesmo com todos os esforços empreendidos, ainda não conseguimos fazer com que as demandas sobre este tópico diminuam a níveis razoavelmente baixos. Isto porque, os problemas, em geral, não conseguem ser resolvidos de maneira definitiva, de modo a erradicar os problemas, por exemplo, quanto ao PLE, como: demora na emissão de 1ª e 2ª vias.

6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, AÇÕES E INDICADORES

PROBLEMA 1
Objetivo estratégicos: Divulgação do papel da Ouvidoria/SEMOB
Ação: Divulgar informativos do papel da ouvidoria e de seus relatórios para que servidores e demais colaboradores tomem conhecimento de sua importância. Divulgação por meio dos canais de comunicação interna.
Indicador : Números de divulgações trimestrais em comunicações internas
Responsável: Equipe ouvidoria
Recursos: Canais de comunicação interna, como, por exemplo, a intranet e e-mail institucional, etc.
Previsão de início e termino: Janeiro a Dezembro de 2021 (em andamento)



PROBLEMA 2

Objetivo estratégico: Aumentar a celeridade das respostas ao OUV-DF e ao e-SIC

Ação: Conscientizar, por meio de envio de circular, e-mail institucional, 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.

Responsável: Equipe ouvidoria

Recursos: Sistema Informatizado do GDF de gestão de processos – SEI e e-mail institucional.

Previsão de início e término: Janeiro a Dezembro de 2021 (em andamento)

PROBLEMA 3

Objetivo estratégico:

- Melhorar o Índice de resolutividade da SEMOB;
- Aumentar o número de manifestações avaliadas pelo cidadão.

Ação:

- Sensibilizar 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:

- Índice de resolutividade do OUV-DF;
- Percentual de avaliações(positivas e negativas)

Responsável: Equipe ouvidoria

Recursos: Sistema informatizado do GDF de gestão de processos – SEI, e-mail institucional e o Sistema OUV-DF

Previsão de início e término: Janeiro a Dezembro de 2021 (em andamento)

PROBLEMA 4

Objetivo estratégico: 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)).

Ação: Sensibilizar, por exemplo, por meio de expediente enviado via SEI a todos os dirigentes da SEMOB, 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.

Responsável: Equipe Ouvidoria

Recursos: Sistema informatizado do GDF de gestão de processos – SEI

Previsão de início e término: Janeiro a Dezembro de 2021



PROBLEMA 5

Objetivo estratégicos: Desconhecimento, por parte do público interno e externo, da existência da Carta de Serviços no site, redes sociais e intranet da SEMOB.

Ação: Solicitar a divulgação dos citados documentos para que os cidadãos 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/ou quantidade de atualizações realizadas da carta de serviços

Responsável: Equipe ouvidoria e ASCOM

Recursos: Canais de comunicações por exemplo no Site, Redes sociais, Intranet da SEMOB

Previsão de início e término: Janeiro a Dezembro de 2021 (em ação)

PROBLEMA 6

Objetivo estratégicos: Diminuir o número de manifestações acerca dos principais assuntos manifestados/Reclamados pelos usuários no exercício de 2020.

Ação: Encaminhar relatórios periódicos ao Banco de Brasília, às operadoras concessionárias do STPC/DF e demais unidade internas desta SEMOB contendo, além de números, análise e recomendações.

Indicador: Número de manifestações recebidas no mês corrente em relação aos períodos anteriores

Responsável: Equipe ouvidoria

Recursos: Sistema informatizado do GDF de gestão de processos – SEI

Previsão de início e término: Janeiro a Dezembro de 2021 (em ação)

7. PROJETOS PROGRAMADOS PARA 2021:

- Projeto Ouvidoria mais perto de você (Aproximar a Ouvidoria do cidadão) – caso a pandemia da COVID-19 seja controlada a tal ponto que permita à Ouvidoria a execução do citado projeto.

-Responsável: Equipe ouvidoria

-Previsão de início e término: Janeiro a Dezembro de 2021 (Suspensão em razão da pandemia).