

Plano de Ação 2021
Ouvidoria do METRÔ-DF
GDF



Companhia do Metropolitano do Distrito Federal

EQUIPE DA OUVIDORIA DO METRÔ-DF

Bruno Oliveira Dias – Chefe da Ouvidoria – mat. 2392-2

Luciano de Jesus Oliveira Dantas – Gerente de Atendimento – mat. 1799-X

Maria Eliane Campelo Bezerra – Gerente de Transparência – mat. 928-8

Nádia Cristina da Silva Pereira – mat. 3153-4

Carla Silvania Belusio Almeida – mat. 3172-0

Neomezia Melo de Jesus da Silva – mat. 2149-0

Renato Ferreira Carvalho Sousa – mat. 1350-1

Walter Gonçalves da Silva Neto – mat. 168-6

Leonardo da Silva Nunes – mat. 3270-0

1. OBJETIVO DO PLANO DE AÇÃO 2021 DA OUVIDORIA DO METRÔ-DF

O presente Plano de Ação 2021 pretende diagnosticar a atual situação do atendimento aos cidadãos prestados por nossa Ouvidoria e estabelecer ações para melhorar a qualidade dos serviços para contribuir cada vez mais para que a Ouvidoria seja um verdadeiro instrumento de gestão à disposição da Alta Administração do METRÔ-DF, no intuito de permitir uma melhoria nos serviços de transporte metroviário 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 2021, 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 tiverem sido atingidas, cheguem ao nível desejado para 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 que 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 Companhia, e posteriormente encaminhado a toda Diretoria Colegiada, para que seja disponibilizado a todos os setores e empregados do METRÔ-DF.

2. PANORAMA DA OUVIDORIA DO METRÔ-DF EM 2020 E PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021

Observando-se os dados obtidos por meio do Sistema OUV-DF, do Relatório Anual de 2020 e dos Relatórios dos 1º e 2º Trimestres de 2021, é possível estabelecer o atual panorama de nossa Ouvidoria no METRÔ-DF.

Esses dados serão, então, 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 o estabelecimento de ações para melhoria destes.

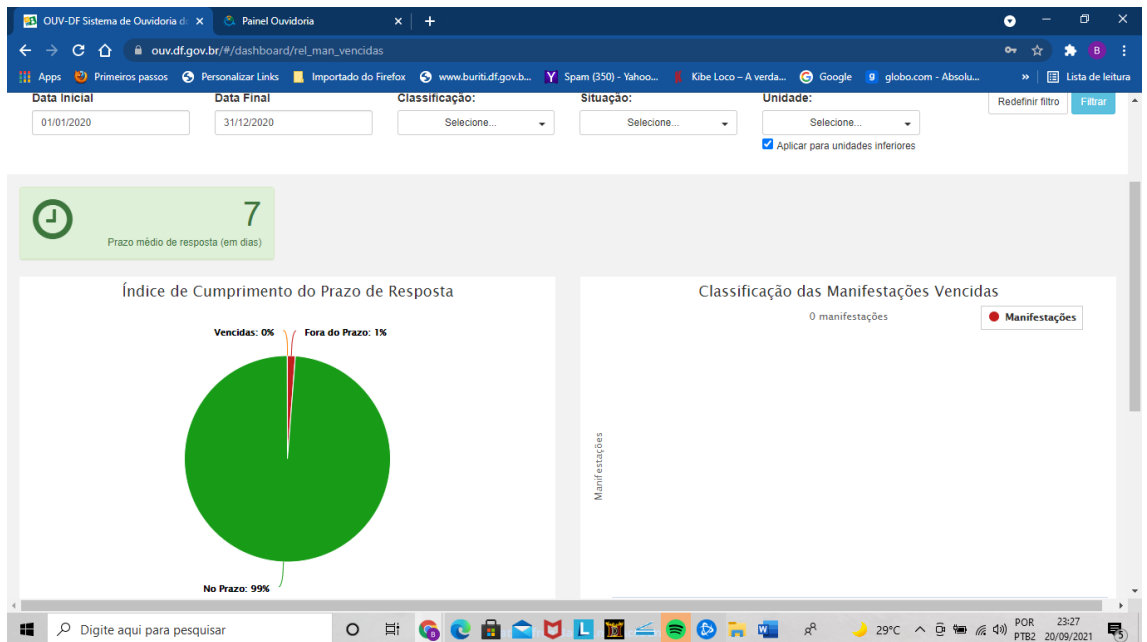
METAS SIGO 2021:

- Cumprimento de Prazos para respostas: média de 9 dias, meta de 93% respondidas dentro do prazo;
- Índice de resolatividade: meta de 42%;
- Qualidade da resposta: meta de 41%;
- Índice de satisfação com o serviço da Ouvidoria: meta de 69%;
- Índice de recomendação dos serviços da Ouvidoria: meta de 75%;
- Carta de Serviços: meta de adequação do conteúdo de 84%;
- Publicação trimestral dos Relatórios de Ouvidoria: meta de 88%;

Para melhor organizar o presente plano de ação e permitir uma melhor compreensão da adequação das ações propostas, a proposição de melhorias será realizada em seguida à verificação do atingimento das metas pela Ouvidoria do METRÔ-DF.

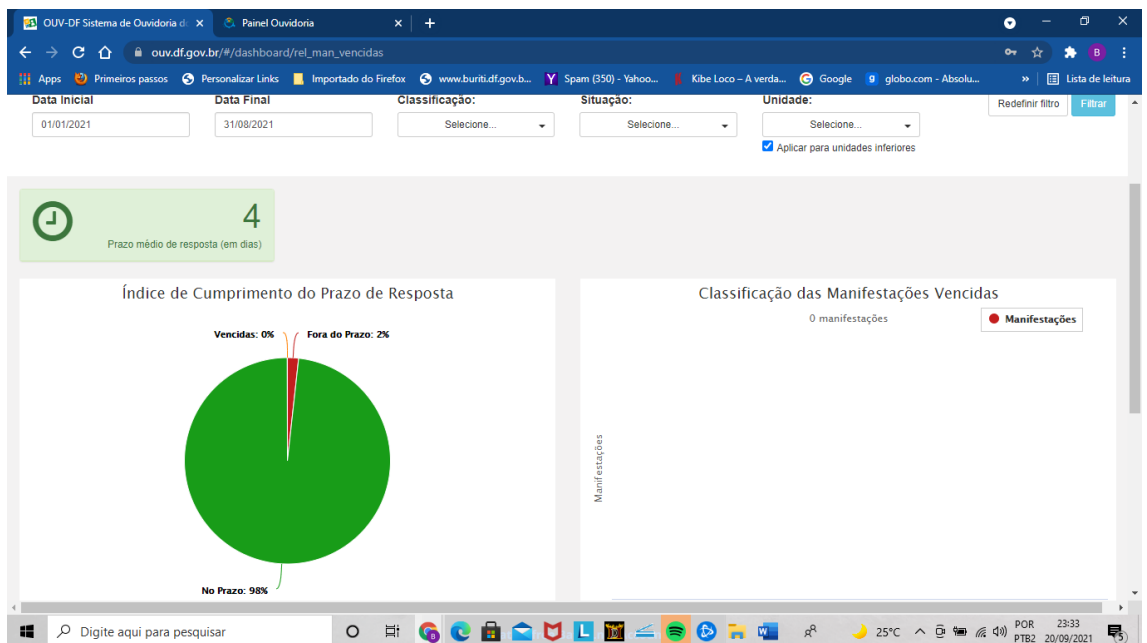
➤ Prazo para Respostas

Conforme se verifica no Painel da Ouvidoria (www.ouv.df.gov.br), entre 31.01.2020 e 31.12.2020, 99% das manifestações dos cidadãos foram respondidas dentro do prazo, e o tempo médio de resposta foi de 7 dias:



Portanto, em 2020, esta Ouvidoria demonstrou performance acima da média estabelecida para o período.

Em 2021, até o dia 30 de agosto, o prazo médio para resposta às manifestações foi de apenas 4 dias, e 98% foram respondidas tempestivamente, permanecendo o desempenho acima das metas estabelecidas para a Rede SIGO:



Os números demonstram não apenas a eficiência da equipe da Ouvidoria do METRÔ-DF no tratamento das manifestações dos cidadãos, mas também o empenho de todas as Diretorias da Companhia e suas unidades, sendo raros os casos em que é necessário reiterar-se um pedido de informações por parte desta Ouvidoria.

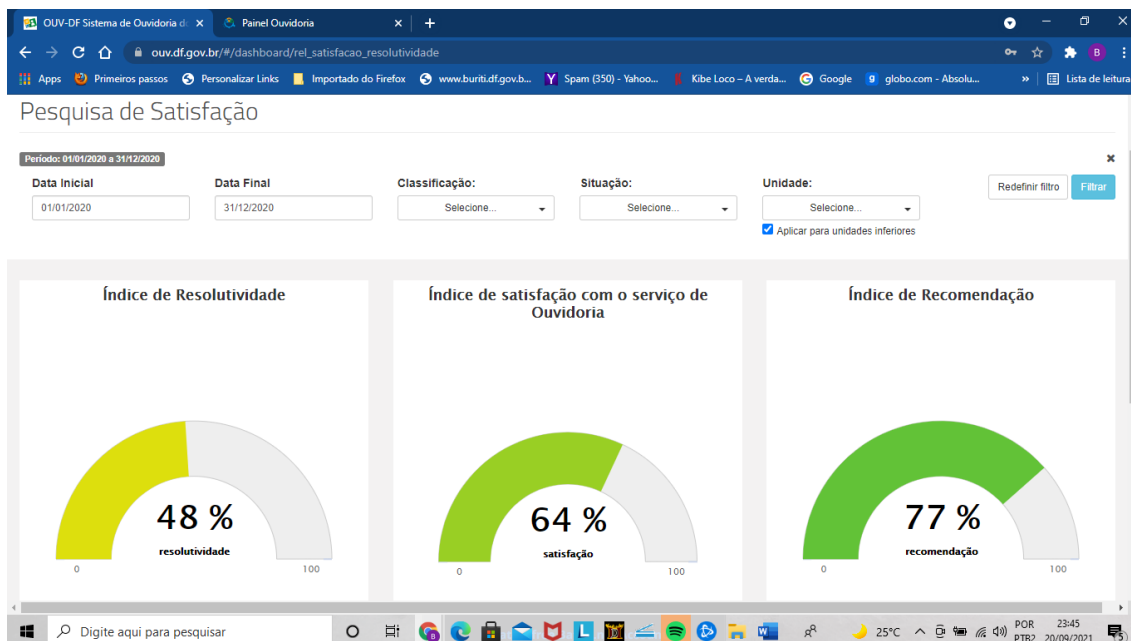
Conseqüentemente, para o restante do presente ano, propõe-se a manutenção da atuação desta equipe na comunicação das manifestações via SEI em conjunto com as demais Diretorias, por meio de suas Assessorias, objetivando-se manter o desempenho.

➤ **Resolutividade**

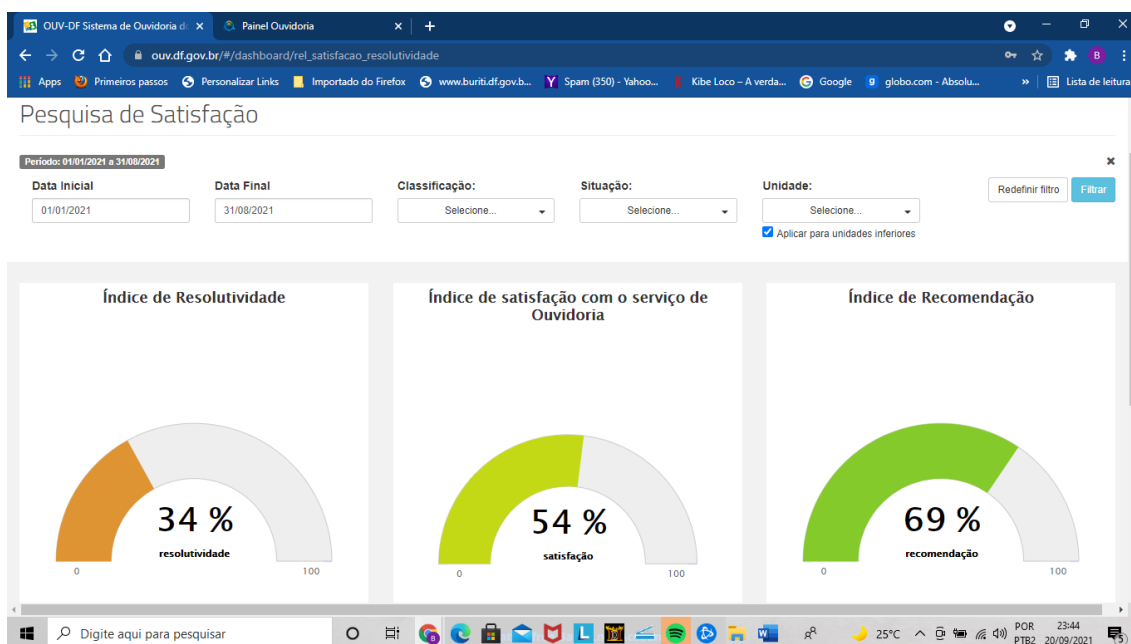
O índice de resolutividade demonstra o percentual de manifestações que, após resposta por meio da Ouvidoria, foram avaliadas pelos cidadãos como efetivamente resolvidas.

Nesse sentido, **importante ressaltar que esse índice apenas é aplicável a reclamações, solicitações e denúncias** que tenham sido devidamente avaliadas pelos usuários que as encaminharam, após a respectiva resposta.

Novamente de acordo com as informações do Painel da Ouvidoria (www.ouv.df.gov.br), entre 31.01.2020 e 31.12.2020, o índice de resolutividade desta Ouvidoria foi de 48%, figurando acima da meta, estipulada em 45% para o período:



Entre 01.01.2021 e 01.08.2021, tal índice caiu para 34%.



Diversos fatores parecem ter contribuído para a queda desse índice de satisfação. Uma das principais é o atual estado de greve, que sempre gera prejuízo à imagem da Companhia junto à opinião pública, em especial quando as paralisações se estendem por muitos dias.

No atual ano, o movimento paredista ultrapassou o recorde de duração de 2019 (77 dias), já se estendendo por mais de 5 meses, durante os quais a oferta de trens é menor do que a normal.

Ademais, com a manutenção do atual cenário de pandemia, além de um aumento da sensação de insatisfação em geral, a obrigatoriedade de uso de máscara e obediência a demais normas de segurança sanitária aumentam a impressão de falta de resolução dos problemas enfrentados no cotidiano, incluindo o uso do sistema metroviário.

Acrescente-se, ainda, que o índice depende de o cidadão que recebeu resposta a sua manifestação avaliar que, a partir desta, a situação por ele ou ela relatada restou resolvida. Assim, por exemplo, há sempre ocasiões nas quais os cidadãos, por mais que a resposta tenha sido tecnicamente adequada, avaliará que a situação não foi resolvida.

Um exemplo encontra-se na Reclamação n.º 005830/2021, encaminhada pelo Sistema OUV-DF (www.ouv.df.gov.br), assim redigida pelo cidadão interessado:

Bom dia! METRÔ DF - máquinas de auto-atendimento - saque de dinheiro Solicito que o Metrô - DF, principalmente em relação a Estação da Rodoviária do Plano Piloto, exija que a empresa BANCO 24 HORAS que aluga espaço na saída da estação para saques de dinheiro, coloque CÉDULAS DE MENOR VALOR nos caixas. Ela, a empresa, facilita a vida dela, e traz GRANDE TRANSTORNO aos comerciantes do local. Quando falamos de milhares de usuários E filas o dia inteiro a frente dos caixas eletrônicos, temos milhares de pessoas repetindo comportamentos de TROCA DE CÉDULAS DE ALTO VALOR no comércio para compra de baixíssimo valor, ou seja, a simples troca do dinheiro. O Código de Defesa do Consumidor deve ser respeitado quanto ao limite de troco, mas é impossível qualquer comerciante manter troco suficiente para mais de 2 clientes seguidos com notas de: 50, 100 e 200 reais. E o cliente do banco 24 horas torna-se cliente do estabelecimento APENAS para trocar o dinheiro. SOLICITA-SE providências urgentes. Que o banco 24 passe a dispor de cédulas de menor valor em todos os caixas eletrônicos ao menos no período de TROCA DAS MALETAS. Se ao longo do dia acabar, paciência. Agora, já NÃO DISPOR em tempo algum de cédulas menores acaba por transferir a responsabilidade de TROCO para o comerciante local e o próprio CLIENTE que não consegue sacar valores menores. A responsabilidade do Metrô é Direta, considerando

ser ele que define as regras de uso do espaço de suas galerias. Feliz ano novo!

Considerando que o METRÔ-DF não possui qualquer possibilidade de intervenção junto à empresa contratada para instalação das máquinas de autoatendimento nas estações, o fato foi devidamente esclarecido ao cidadão por meio de resposta definitiva no sistema OUV-DF:

prezado cidadão Informamos que o METRÔ-DF apenas fornece o espaço e em contrapartida recebe uma remuneração pela exploração do espaço ocupado pelos caixas de auto- atendimento. No tocante a operacionalização dos caixas automáticos não exercemos nenhuma influência ou gestão, sugerimos que encaminhe a empresa diretamente a sugestão. O METRÔ-DF não realiza interferência na gestão e operacionalização dos caixas automáticos, a atividade fim do metrô-df é de transporte dos usuários. atentamente, ouvidoria do METRÔ-DF

Porém, ao avaliar a resposta, o cidadão a classificou como não resolvida, prejudicando o índice de satisfação em análise. Trata-se de um claro exemplo no qual é impossível a solução do caso por esta Companhia, mas, do ponto de vista do cidadão, o simples fato de não ser cabível ao METRÔ-DF a solução o levará a avaliar a situação como não resolvida, independentemente do que for respondido.

Por outro lado, após reunião desta Chefia com a equipe da Ouvidoria Geral do Distrito Federal e, analisando-se as respostas encaminhadas aos cidadãos nas manifestações que foram avaliadas como não resolvidas, foram identificados alguns casos nos quais a forma de se encaminhar a resposta definitiva poderia resultar em uma diferente avaliação, evitando, potencialmente, a classificação da demanda como não resolvida.

Com isso em vista, a Chefia da Ouvidoria do METRÔ-DF propõe as seguintes ações:

1. Mapeamento de todas as manifestações avaliadas como não resolvidas após resposta definitiva, para identificação daquelas nas quais é possível apresentar uma resposta alternativa – **prazo inicial: 08.10.2021**;

2. Formulação, em conjunto com as áreas técnicas envolvidas, e encaminhamento de respostas alternativas como complementares no Sistema OUV-DF – **prazo inicial: 22.10.2021**;
3. Entrar em contato com os cidadãos para cujas manifestações foi elaborada resposta complementar para esclarecimentos e solicitação de nova avaliação da resposta – **prazo inicial: 29.10.2021**.

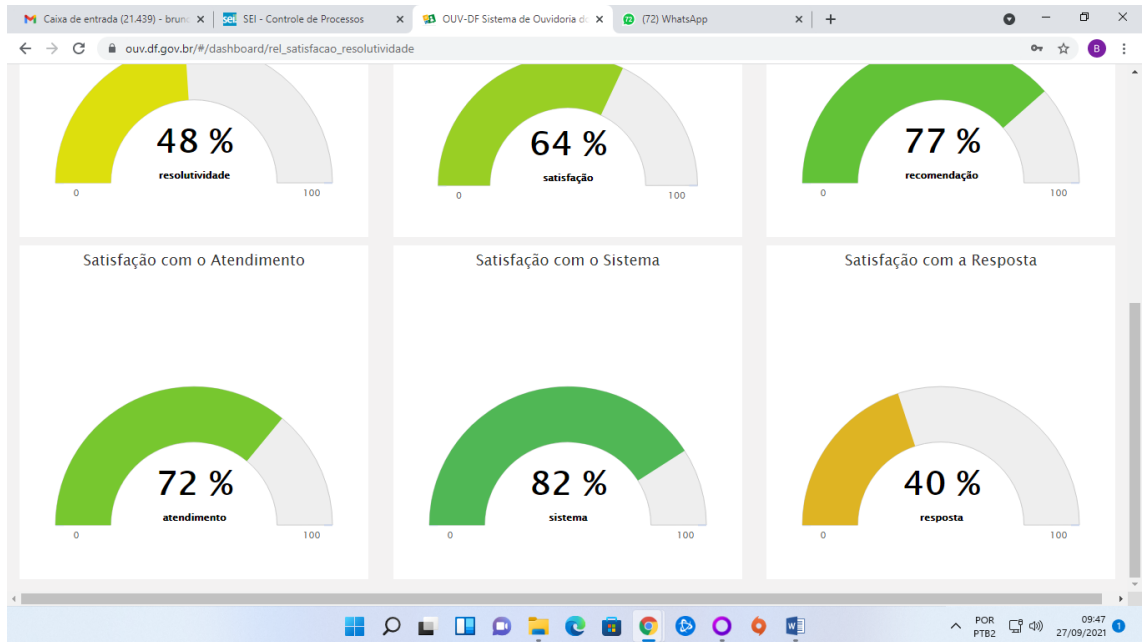
Realizadas tais ações, a situação de cada uma dessas manifestações nas quais houver a apresentação de resposta complementar será analisada no final de novembro, para verificar se houve alteração da avaliação por parte dos usuários.

Durante o mês de outubro, em que serão implementadas as ações supracitadas, serão realizadas reuniões com toda a equipe para discussão, avaliação e melhoria da qualidade das respostas a serem encaminhadas no Sistema OUV-DF e demais meios de comunicação, para que as manifestações das áreas técnicas sejam melhor trabalhadas, na medida do possível, objetivando que a resposta seja bem avaliada pelos cidadãos.

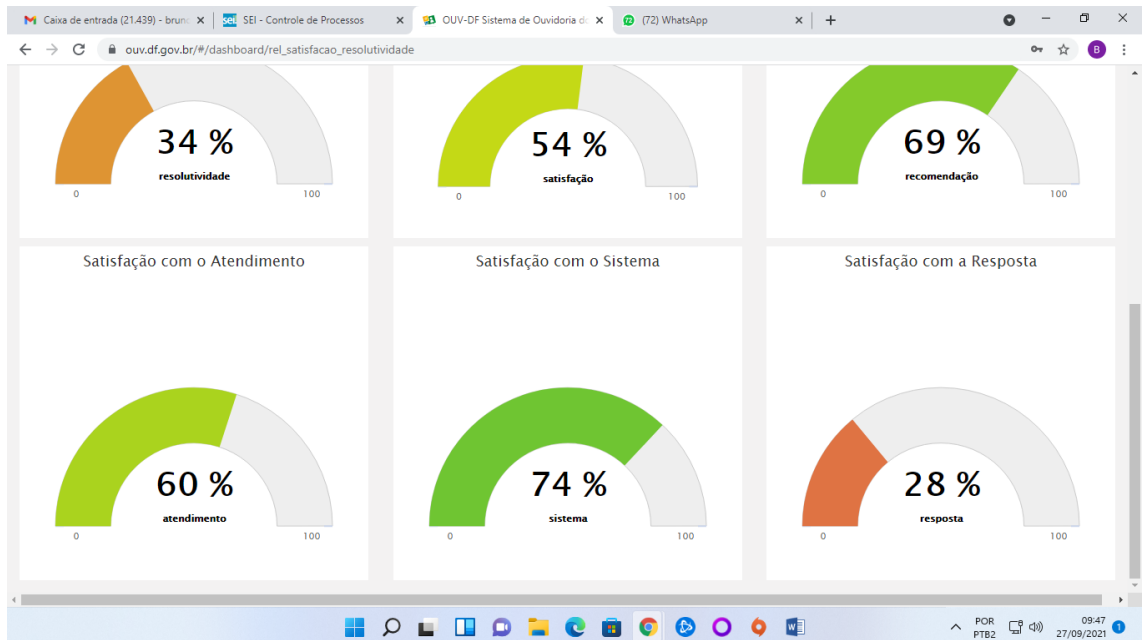
➤ **Qualidade da Resposta**

O índice de qualidade/satisfação das respostas da Ouvidoria é obtido por meio de avaliação dos cidadãos em suas manifestações, realizada após resposta definitiva conferida por meio desta Ouvidoria.

Verificando-se os dados existentes no Sistema OUV-DF, nota-se que o índice de satisfação com as respostas desta Ouvidoria entre 01.01.2020 e 31.12.2020 foi de 40%, pouco abaixo da meta de 42% estabelecida para a Rede SIGO:



Entre 01.01.2021 e 31.08.2021, o índice sofreu uma queda, passando a 28%:



Inicialmente, cumpre observar que a satisfação com a resposta, do ponto de vista do usuário, assim como ocorre com o índice de resolutividade, depende

bastante da manifestação das áreas técnicas e da impressão de se ter resolvido ou não a demanda, e não diretamente da forma com esta Ouvidoria atende e encaminha a resposta aos cidadãos.

Uma evidência disso é que o índice de satisfação com a resposta (40% em 2020 e 28% em 2021) aproxima-se muito mais do de resolutividade (48% em 2020 e 34% em 2021) do que do índice de satisfação com o atendimento da Ouvidoria, avaliado de forma bastante mais positiva pelos usuários nos períodos analisados (72% em 2020 e 60% em 2021). O índice de satisfação com os serviços da Ouvidoria também foi superior (64% em 2020 e 54% em 2021)

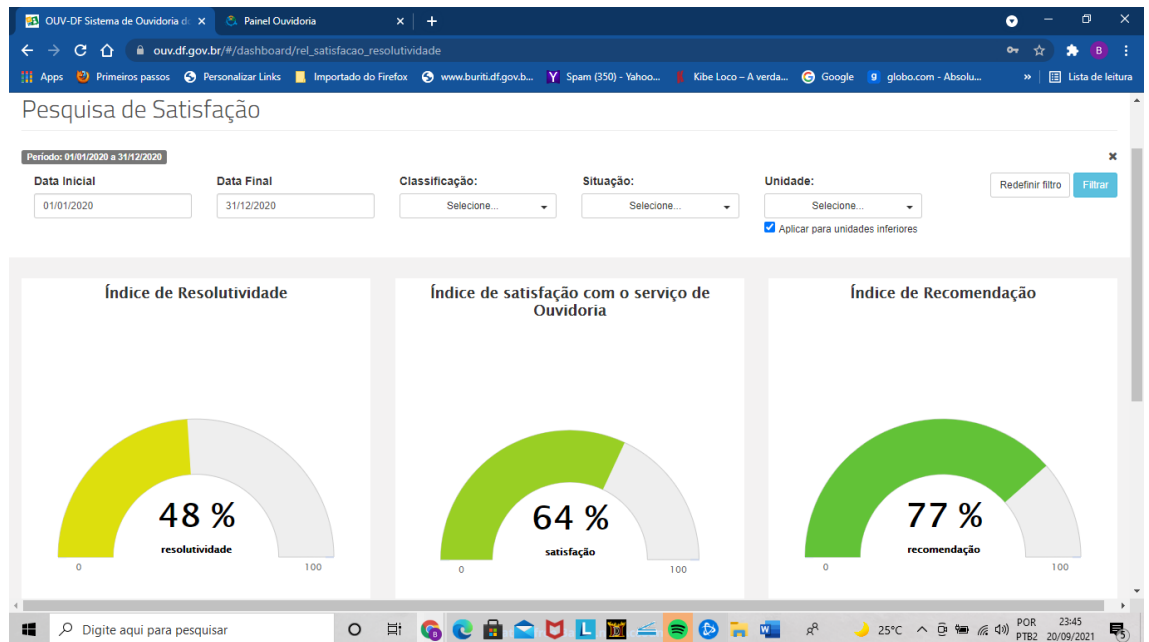
Acredita-se que a mesma gama de fatores negativos que influenciam a avaliação do índice de resolutividade influencie na apreciação das respostas e sua qualidade pelos usuários.

Assim, **as ações propostas para melhoria do índice de resolutividade surtirão efeitos, também, neste índice de satisfação com as respostas.** Acrescente-se que, em conjunto com essas ações, esta Ouvidoria buscará interação com as áreas técnicas para tratar das estratégias para melhoria das respostas da Companhia aos usuários, no que for cabível.

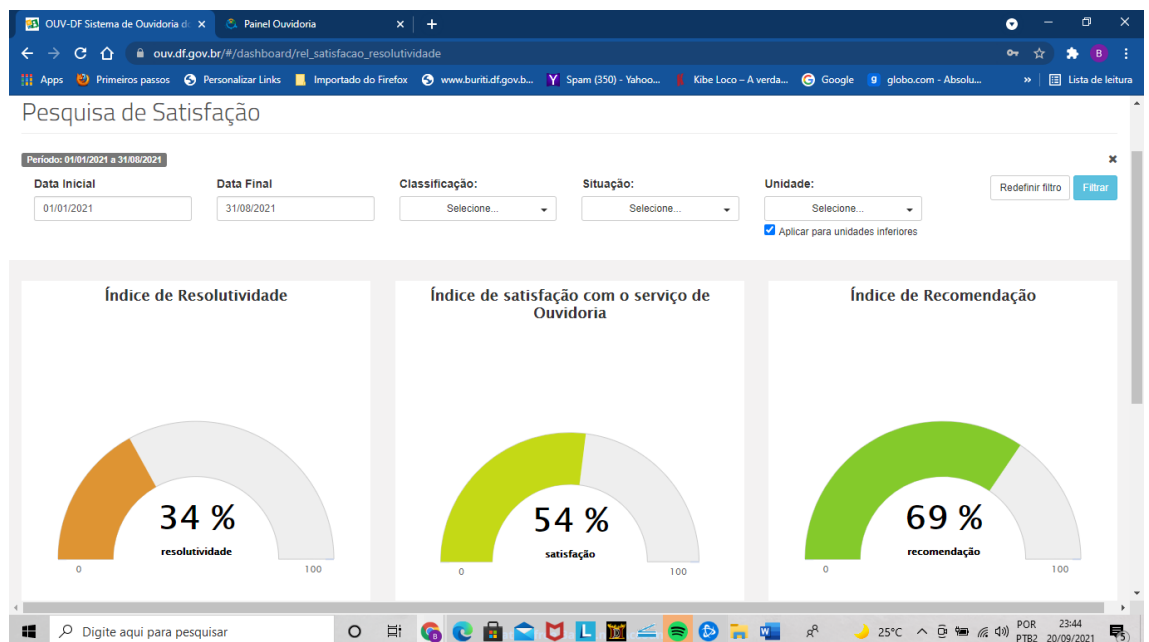
➤ **Satisfação com os Serviços da Ouvidoria**

O índice de satisfação com os serviços da Ouvidoria é também obtido por meio de avaliação dos cidadãos em suas manifestações, realizada após resposta definitiva conferida por meio desta Ouvidoria.

De acordo com as informações do Painel da Ouvidoria (www.ouv.df.gov.br), entre 31.01.2020 e 31.12.2020, o índice de satisfação com os serviços desta Ouvidoria foi de 64%, um pouco abaixo da meta estabelecida, de 69%:



Entre 01.01.2021 e 01.08.2021, tal índice caiu para 54%.



Novamente, cumpre asseverar que esse índice de satisfação com os serviços da Ouvidoria é em muito influenciado pela opinião que o usuário forma em relação às respostas a suas demandas, e, conseqüentemente, uma melhoria nos índices de resolutividade e satisfação com a resposta levará a um

incremento na impressão que o cidadão possui sobre o atendimento desta Ouvidoria.

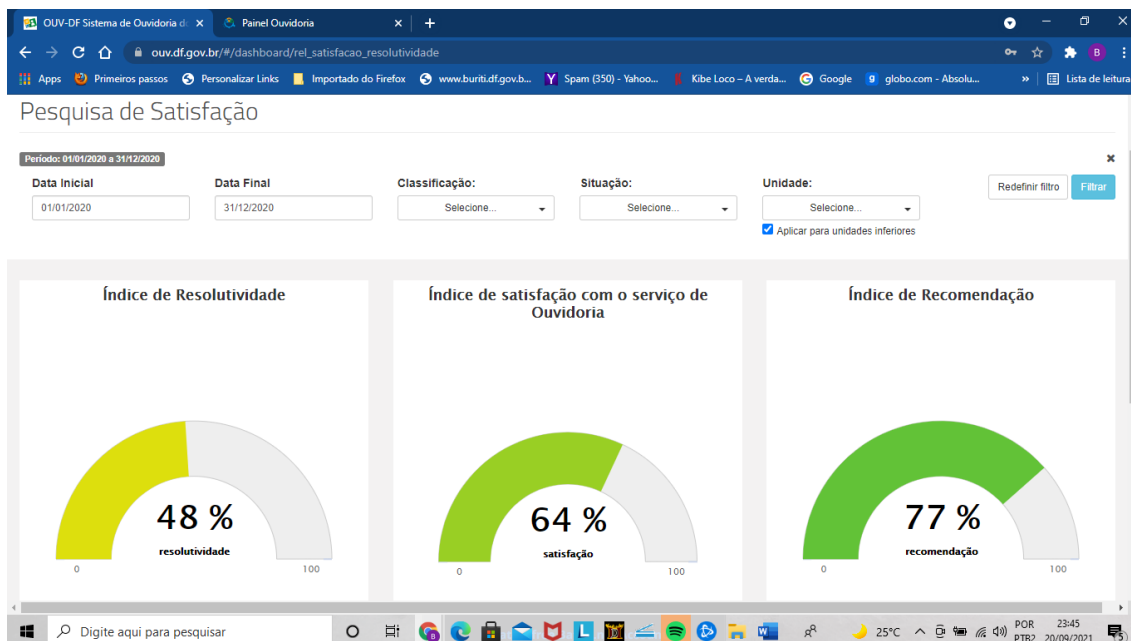
Ademais, em virtude da necessidade de suspensão dos atendimentos presenciais e maior dificuldade dos atendimentos por telefone em virtude dos grandes períodos de impossibilidade de trabalho presencial dos empregados da Companhia – e demais servidores públicos do DF – para combate à pandemia do COVID-19 levou a uma piora desse índice em toda a Rede SIGO.

Portanto, com as ações antes propostas para melhoria da resolutividade, em conjunto com o costumeiro empenho das demais áreas desta Companhia, a tendência é que o referido índice tenha uma avaliação mais positiva em breve, voltando a atingir a meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal (OGDF).

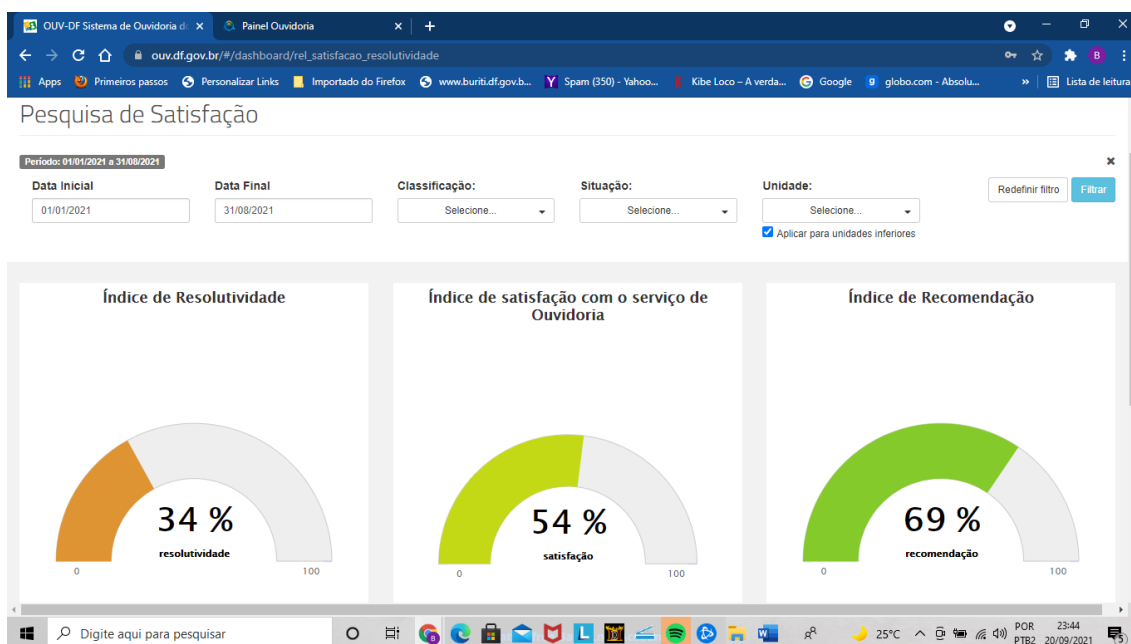
➤ **Recomendação dos Serviços da Ouvidoria**

O índice de recomendação dos serviços da Ouvidoria é obtido por meio de avaliação dos cidadãos em suas manifestações, realizada após resposta definitiva conferida por meio desta Ouvidoria.

De acordo com as informações do Painel da Ouvidoria (www.ouv.df.gov.br), entre 31.01.2020 e 31.12.2020, o índice de recomendação dos serviços desta Ouvidoria foi de 77%, superando a meta estabelecida de 75%:



Entre 01.01.2021 e 01.08.2021, tal índice caiu para 69%.



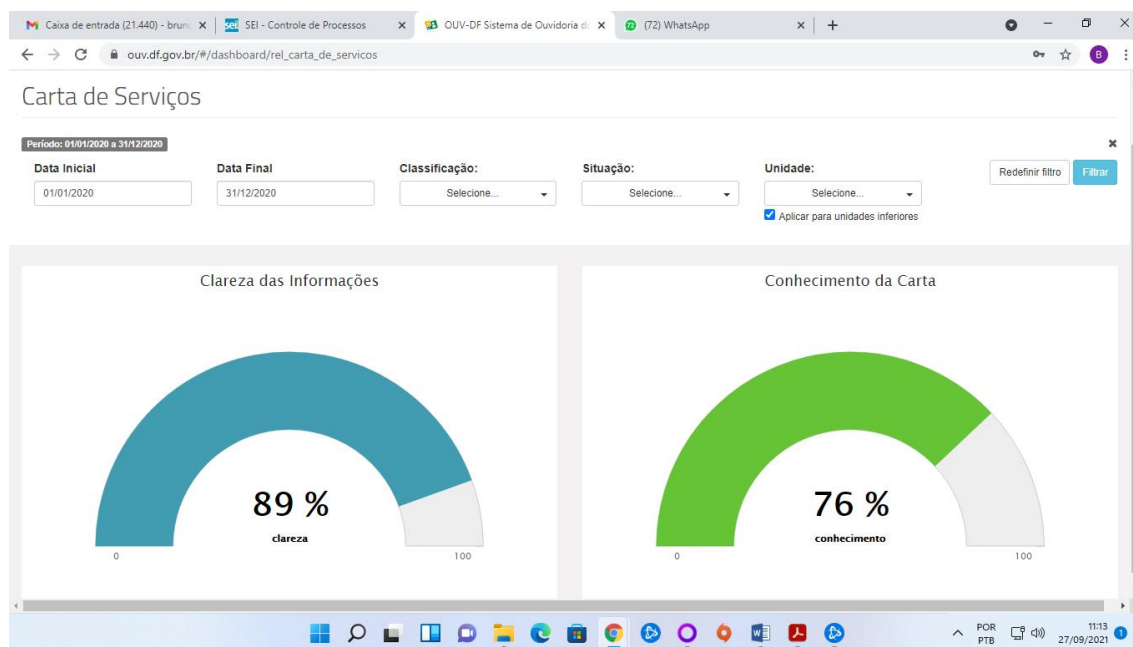
Trata-se, mais uma vez, de índice cuja apreciação pelos usuários é influenciada pelos mesmos fatores (greve e pandemia) citados na análise dos índices anteriores.

Além das ações estabelecidas para melhoria das respostas em geral, o que elevará a satisfação dos cidadãos com os serviços da Ouvidoria e da própria Companhia, as ações a serem estabelecidas para atualização e melhoria da Carta de Serviços e divulgação dos relatórios deverá contribuir para o aumento desse índice.

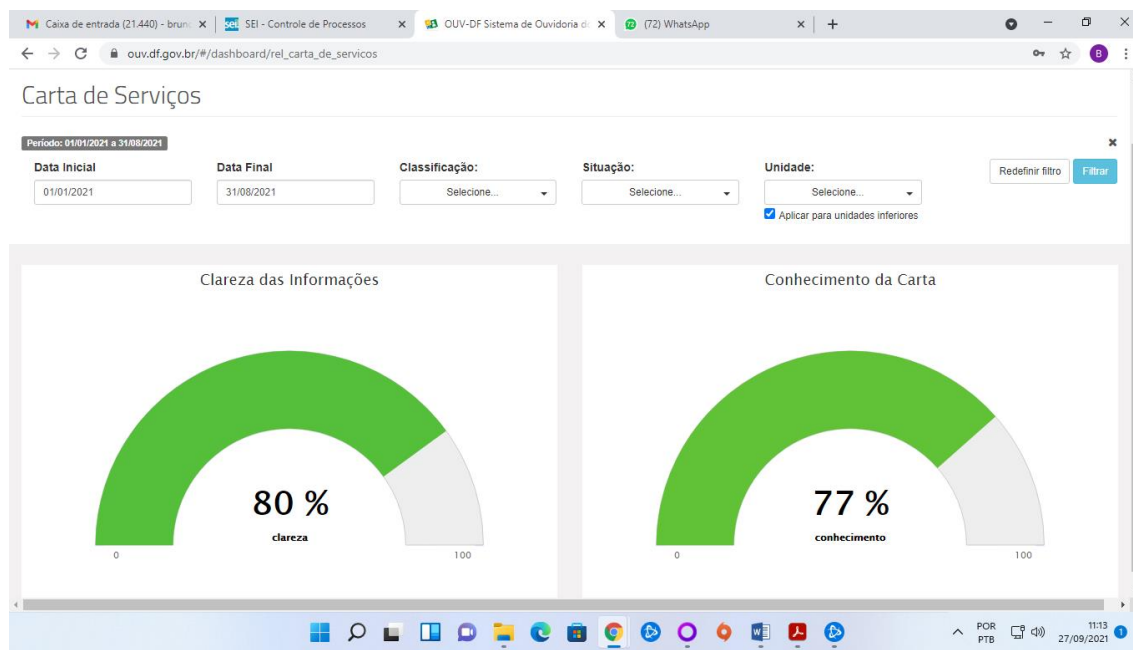
➤ Carta de Serviços

A Carta de Serviços do METRÔ-DF, elaborada por esta Ouvidoria com a enorme contribuição das áreas técnicas e disponibilizada de forma destacada no site da Companhia, é avaliada pelos cidadãos que demandam os serviços do METRÔ-DF quanto ao percentual de conhecimento e, em conteúdo, quanto a sua clareza.

Em 2020, o índice de conhecimento da Carta de Serviços ficou em 76%, e a avaliação de clareza de seu conteúdo foi de 89%, superando a meta de 84% estabelecida pela OGDF:



Entre 01.01.2021 e 31.08.2021, o índice de conhecimento da carta de serviços subiu para 77%, sendo que 80% avaliaram positivamente a clareza de suas informações:



Como ação para melhorar o índice de clareza e, ainda, cumprir com a adequação da Carta de Serviços aos ditames legais, esta Ouvidoria empreenderá uma **revisão de seu conteúdo, estabelecendo-se inicialmente o dia 15.10.2021 como prazo** para encaminhamento do texto revisado para o Gabinete da Presidência.

A revisão terá como objetivo, além de cumprir todos os requisitos legais, de acordo com a demanda encaminhada pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal à CGDF (67741161), melhorar a clareza de suas informações, para que torne-se mais eficiente perante os usuários, o que fará com que sua avaliação volte a superar a meta estabelecida para esse índice.

➤ **Publicação dos Relatórios Trimestrais**

O índice de publicação dos relatórios trimestrais da Ouvidoria é aferido pela OGDF em consulta periódica ao site do METRÔ-DF. Conforme consta no

Relatório SEI 66802184 (processo n.º 00480-00001832/2021-11), em 2021, até o segundo trimestre, verificou-se que apenas o relatório do 1º trimestre estava publicado.

Verificando-se o site da Companhia, no link referente aos relatórios no caminho “HOME » OUVIDORIA » RELATÓRIO DE OUVIDORIA » RELATÓRIOS OUVIDORIA 2021” (http://www.metro.df.gov.br/?page_id=45139), tem-se que apenas o relatório do 1º trimestre encontra-se publicado.

Considerando que os relatórios trimestrais encontram-se disponíveis internamente no SEI no processo n.º 00097-00003124/2021-67, como ação para cumprir a meta estabelecida, e que é de 100%, rememorando-se, ainda, que a publicação tempestiva dos relatórios é uma exigência legal, propõe-se uma **melhor coordenação entre esta Ouvidoria e a Comunicação Social da Companhia**, que sempre atua com extrema presteza quando acionada.

Nesse sentido, **cabará à Gerência de Transparência verificar trimestralmente a publicação dos relatórios e acionar preventiva e corretivamente a Comunicação Social** para garantir o cumprimento dos prazos. **O requerimento via SEI para atualização do site será encaminhado à Comunicação Social até 08.10.2021.**

3. CONCLUSÃO

Considerando o diagnóstico apresentado neste plano de ação, decorrente da análise do cumprimento das metas estabelecidas para a Rede SIGO, verifica-se que é necessário que esta Companhia empreenda esforços para que o retorno às demandas dos cidadãos seja mais satisfatório para estes.

Para tanto, é necessário um esforço conjunto das diversas áreas do METRÔ-DF, incluindo esta Ouvidoria, para que as respostas apresentem em si uma qualidade melhor e, o que é mais relevante, para que as demandas que possam ser resolvidas, o sejam.



Companhia do Metropolitano do Distrito Federal

Neste primeiro momento, portanto, julga-se que as ações ora propostas neste plano, que é específico para as iniciativas desta Ouvidoria, são os primeiros passos necessários para esse fim.

Atingidas as metas estabelecidas pela OGDF, esta Ouvidoria continuará buscando melhorar seus serviços e fomentar a busca por melhorias não apenas nas respostas aos cidadãos junto às áreas técnicas, como também na própria prestação dos serviços em si.

Assim, submete-se o presente plano de ação para o restante do ano de 2021 à Presidência do METRÔ-DF, para aprovação e consequente publicação no site da Companhia, sugerindo-se, ainda, que seja este encaminhado a todas as demais diretorias, para amplo conhecimento.

BRUNO OLIVEIRA DIAS

Chefe da Ouvidoria do METRÔ-DF