



# PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA 2022

## **EQUIPE DA OUVIDORIA DO METRÔ-DF**

- Rodolfo Assis Rocha Antunes, 2564-X – Chefe da Ouvidoria
- Gabriella Lopes Fagundes de Lima, 3336-7 – Gerente de Atendimento
- Maria Eliane Campelo Bezerra, 928-8 – Gerente de Transparência
- Nádia Cristina da Silva Pereira – 3153-4
- Neomezia Melo de Jesus da Silva – 2149-0
- Renato Ferreira Carvalho Sousa – 1350-1
- Walter Gonçalves da Silva Neto – 168-6
- Leonardo da Silva Nunes – 3270-0

## **CONTATOS DA OUVIDORIA DO METRÔ-DF**

Telefone: (61) 3353-7373  
Whatsapp: (61) 99265-1178  
E-mail: [ouvidoria@metro.df.gov.br](mailto:ouvidoria@metro.df.gov.br)

Endereço de Atendimento ao Usuário: Avenida Jequitibá, nº 155, Complexo Administrativo da Companhia do Metropolitano do Distrito Federal – CEP: 71.929-540.

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	4
DIAGNÓSTICO 2021 .....	5
Indicadores METRÔ-DF X Meta SIGO-DF 2022: .....	6
AÇÕES PARA 2022.....	9
Ação 1: Encaminhamento de relatórios às áreas mais reclamadas. ....	9
Ação 2: Treinamento da equipe da Ouvidoria com foco na qualidade das respostas. .	10
Ação 3: Reunião Anual com os gestores, das áreas mais demandadas, para maior detalhamento das principais necessidades do usuário.....	10
Ação 4: Plano de Repescagem, com o objetivo de aproximar a Ouvidoria do cidadão, melhorando o índice de recomendação e avaliação das respostas. ....	11
Quadro analítico do Plano de Ação 2022:.....	12
CONCLUSÃO .....	13

## APRESENTAÇÃO

Nosso Plano de Ação Anual visa cumprir a determinação prevista no art. 2º, inciso II, da Instrução Normativa nº 01/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria, tratados pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e demais áreas envolvidas.

No âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF) foi construída uma proposta diferenciada, que buscou, de forma inédita, estabelecer estratégias para os três níveis da rede de Ouvidorias do Distrito Federal – ações transversais comuns a toda a rede. Ações específicas para o órgão central (Ouvidoria Geral do GDF – OGDF) e diretrizes para as seccionais, das quais serão utilizadas como base para a construção do Plano de Ação 2022 do METRÔ-DF.

Desse modo, apresentamos a seguir o Plano de Ação 2022, elaborado com base nas informações extraídas do Sistema OUV-DF, no ano de 2021 e nas metas estabelecidas pela Rede SIGO para 2022, cujo objetivo é apresentar ações, metas e projetos da ouvidoria, promovendo assim a interação entre governo e usuários do serviço público, buscando um serviço de excelência ao público.

## DIAGNÓSTICO 2021

A Ouvidoria do METRÔ-DF recebeu 1.067 (um mil e sessenta e sete) manifestações, por meio do sistema OUV-DF, durante o ano de 2021 o que representou um acréscimo de 10,05% em relação ao ano de 2020.

Quanto ao Sistema de Informação ao Cidadão E-SIC, foram registrados 42 (quarenta e dois) pedidos de informação no ano de 2021.

Demonstra-se abaixo o quadro de manifestações recebidas pela Ouvidoria do METRÔ-DF em 2021, conforme classificação:



\*Fonte: Painel de Ouvidoria

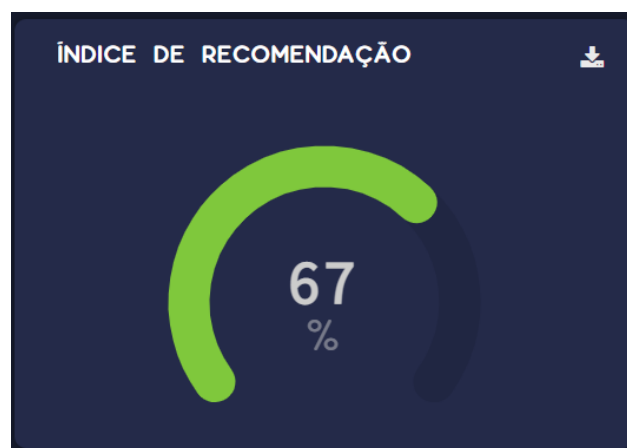
Quanto ao prazo de resposta, durante o ano de 2021, 99% de todas as manifestações recebidas foram respondidas dentro do prazo legal, determinado pela Lei Distrital de nº 4.990/2012.

Todavia, em que pese o cumprimento do prazo de resposta, nesse mesmo período, a resolutividade do METRÔ-DF, resultou o total de 34%. É válido citar a greve que durou 6 meses e 6 dias, desagradando os usuários e gerando muitas reclamações das quais fugiam da capacidade de resolução

imediate da Companhia, aumentando consideravelmente o nível de insatisfação quanto ao sistema metroviário bem como do serviço prestado.

Do ponto de vista da dimensão da qualidade, tendo por base os resultados alcançados pelo METRÔ-DF em 2021, procede-se a análise das ações que serão necessárias para alcance das metas de 2022.

### **Indicadores METRÔ-DF X Meta SIGO-DF 2022:**



O índice de recomendação de 2021 atingiu o valor de 67%.

A meta SIGO-DF para 2022 é de 73%.

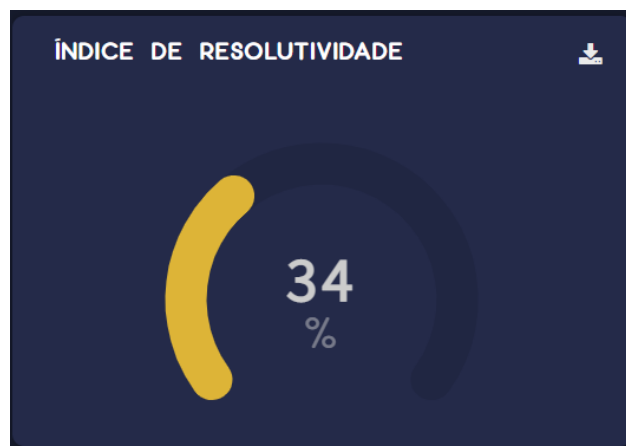
Desenvolver ações para superar os 6% necessários para cumprimento da meta.



O índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria atingiu 56%.

A meta do SIGO-DF para 2022 é de 64%.

Desenvolver ações para superar os 8% necessários para cumprimento da meta.



(Fonte: Painel de Ouvidoria SIGO-DF)

O índice de resolutividade foi de 34%.

A meta do SIGO-DF para 2022 é de 42%.

Desenvolver ações para superar os 8% necessários para atingir a meta.

Partindo desta análise para que sejam atingidas as metas propostas pelo SIGO-DF para o ano de 2022 e as definições das ações, o METRÔ-DF deverá focar na melhoria dos 3 indicadores supramencionados.

O METRÔ-DF dentro da matriz da metodologia, está posicionado no grupo azul, como grupo 3 de qualidade e volume:



Matriz da metodologia x posicionamento do METRÔ-DF.



## AÇÕES PARA 2022

Visando a melhoria dos resultados e contribuição com as metas propostas pela rede SIGO-DF, seguiremos as orientações propostas no “caderno 3: Diretrizes de Ações das Seccionais” do plano de ação anual SIGO-2022.

As diretrizes do caderno 3, para as seccionais no grupo azul, indica a necessidade de desenvolvimento de novos projetos, com isso esta Ouvidoria realizará as seguintes ações específicas:

### **Ação 1: Encaminhamento de relatórios às áreas mais reclamadas.**

#### **Justificativa:**

O conhecimento e engajamento de todas as diretorias da Companhia é extremamente importante para o avanço nas metas e nas resoluções das reclamações, se faz necessário o conhecimento periódico das diretorias, das principais reclamações, visando orientar as iniciativas das diretorias.

#### **Periodicidade:**

Mensal, trimestral e anual.

#### **Resultado esperado:**

Que os relatórios encaminhados pela ouvidoria sejam utilizados como ferramenta de gestão, pelas diretorias e a melhoria da resolutividade.

## **Ação 2: Treinamento da equipe da Ouvidoria com foco na qualidade das respostas.**

### **Justificativa:**

O treinamento da equipe permitirá aprimorar a relação empresa x cidadão, focando na melhoria dos indicadores de satisfação e metas do SIGO-DF.

### **Periodicidade:**

Trimestral

### **Resultado esperado:**

Melhoria dos indicadores da Ouvidoria junto a rede SIGO-DF.

## **Ação 3: Reunião Anual com os gestores, das áreas mais demandadas, para maior detalhamento das principais necessidades do usuário.**

### **Justificativa:**

Com o aumento do número de manifestações, retorno das aulas presenciais e demais atividades, é esperado um aumento expressivo do número de interações com a Ouvidoria, fazendo-se necessária a melhoria na gestão de dados.

### **Periodicidade:**

Anual.

### **Resultado esperado:**

Maior clareza acerca das principais reclamações dos usuários, permitindo orientar de forma eficiente as ações de melhorias.

**Ação 4: Plano de Repescagem, com o objetivo de aproximar a Ouvidoria do cidadão, melhorando o índice de recomendação e avaliação das respostas.**

**Justificativa:**

A interação com o usuário apenas via sistema, afasta o conhecimento mais detalhado da demanda do cidadão, estabelecer contato telefônico visando melhores esclarecimentos e promovendo a interação direta com o usuário, permitirá melhor conversão das avaliações de forma positiva.

**Periodicidade:**

Mensal.

**Resultado esperado:**

Melhoria do indicador de satisfação do usuário com a Ouvidoria e com o METRÔ-DF.

## Quadro analítico do Plano de Ação 2022:

AÇÃO	ATIVIDADE	ESCOPO	PERIODICIDADE
1	<b>Encaminhamento de relatórios mensais as áreas mais reclamadas</b>	Elaborar de forma sistematizada e padronizada relatórios para encaminhamentos as unidades.	Mensal, Trimestral, Anual
2	<b>Ação 2: Treinamento da equipe da Ouvidoria com foco na qualidade das respostas.</b>	Treinamento e alinhamento interno trimestral quanto a qualidade das respostas. Com a possibilidade de participação em cursos disponíveis pelo GDF.	Trimestral
3	<b>Ação 3: Reunião anual com os gestores, das áreas mais demandadas, para maior detalhamento das principais necessidades do usuário.</b>	Apresentar as principais demandas dos usuários do sistema.	Anual
4	<b>Ação 4: Plano de Repescagem, com objetivo de aproximar a ouvidoria do cidadão melhorando o índice de recomendação e avaliação das respostas.</b>	Verificar as avaliações não respondidas de demandas atendidas e entrar em contato com o usuário.	Mensal

## 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 sejam mais satisfatórios.

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, que as demandas possam ser resolvidas.

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 para alcançar a finalidade desejada.

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

Desta forma, submete-se o presente plano de ação para o restante do ano de 2022 à Presidência do Metrô-DF, para aprovação e consequente publicação no site da Companhia.

**Rodolfo Assis Rocha Antunes**  
**Chefe da Ouvidoria do Metrô-DF**