



Plano de Ação da Ouvidoria

EXERCÍCIO - 2022



Acesso à
Informação



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
COMPETÊNCIA DA OUVIDORA.....	5
DIAGNÓSTICO.....	6
DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2020.....	7
ASSUNTO MAIS DEMANDADOS.....	8
OBJETIVOS PARA O ANO DE 2022.....	9
AÇÃO Nº 1 – CRIAR O AMBIENTE ORGANIZACIONAL ADEQUADO.....	10
AÇÃO Nº 2 – SER MODELO DE EFECIÊNCIA NA GESTÃO DE OUVIDORIA.....	11
AÇÃO Nº 3 – CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES.....	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA LTDA. (TCB)

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDORA-GERAL

Cecília Souza da Fonseca

DIRETOR-PRESIDENTE DA SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA LTDA. (TCB)

João Raimundo de Oliveira

CHEFE DA OUVIDORIA DA SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA LTDA. (TCB)

Cley Gonçalves dos Santos

CONTATOS DA OUVIDORIA DA SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA LTDA. (TCB)

Telefone: (61) (61) 3344-2769 - Ramal 1400

E-mail: ouvidoria@tcb.df.gov.br

Endereço: SGON QUADRA 06 LOTE ÚNICO BLOCO "A"
CEP: 70610-660

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB) é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, cuja finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

O Plano de Ação Anual Conforme determina ao contida no Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011 e demais orientações recebidas da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal para o desenvolvimento dos trabalhos previstos para o exercício de 2022 e em atenção ao Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, apresentamos o Plano de Ação para o exercício de 2022 (Planejamento Anual) da Ouvidoria da Sociedade de Transportes coletivos de Brasília (TCB).

Esta Ouvidoria tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão, mas em auxiliar os gestores da empresa para que aprimorem sua atuação. Nesse princípio norteador e a internaliza ao do papel ativo da Ouvidoria Seccional na Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília, entendendo-a tanto como espaço aberto as manifestações cidadãs, como promotora de mudanças na gestão da empresa, contribuindo dessa forma, para o crescimento e o aperfeiçoamento dos serviços de ouvidoria. Com a implementação das ações deste Plano, esperamos avançar na qualidade e no reconhecimento do papel desta Ouvidoria.

O Plano de Ação para o ano de 2022 é resultado de temas, debates e reflexões da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB), junto a assessoria de comunicação e toda diretoria, sobretudo, do aprimoramento e conscientização de suas atribuições, ao longo de 2021 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 da Sociedade de Transportes coletivos de Brasília (TCB), no intuito de permitir uma melhoria nos serviços de transporte Público, escolar, DF Acessível, Para no Parque e Embaixada de Portas Abertas, 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 2022, 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 Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB), e posteriormente encaminhado a toda Diretoria Colegiada, para que seja disponibilizado a todos os setores e empregados da (TCB).

2. PANORAMA DA OUVIDORIA DA SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA (TCB) EM 2021 E O PLANO DE AÇÃO DE 2022

Observando-se os dados obtidos por meio do Sistema OUV-DF, do Relatório Anual de 2021, é possível estabelecer o atual panorama de nossa Ouvidoria na (TCB).

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 2022:

- Cumprimento de Prazos para respostas: média de 10 dias respondidas;
- Índice de resolutividade: meta de manter ou ficar acima 79%;
- Qualidade da resposta: meta acima de 67%;
- Índice de satisfação com o serviço da Ouvidoria: meta manter ou ficar a acima de 75%;
- Índice de recomendação dos serviços da Ouvidoria: meta de acima 75%;
- Carta de Serviços: meta de adequação do conteúdo de acima 84%;
- Publicação trimestral dos Relatórios de Ouvidoria: meta de 100%;

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 da TCB.

➤ Prazo para Respostas

Conforme se verifica no Painel da Ouvidoria - www.ouv.df.gov.br, entre 01/01/2021 e 31/12/2021, 100% das manifestações dos cidadãos foram respondidos dentro do prazo, e o tempo médio de resposta foi de 7 dias.

Portanto, em 2021, esta Ouvidoria demonstrou performance acima da média estabelecida para o período.

Em 2022, até o dia 31 de dezembro, o prazo médio para resposta às manifestações a pretensão será no máximo de 10 dias tempestivamente, permanecendo o desempenho acima das metas estabelecidas para a Rede SIGO:

A finalidade e competências da Ouvidoria da TCB encontram-se definidas no Regimento Interno da Empresa, conforme segue: de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º, da Lei nº 4896/2012, e o artigo 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria-Geral Distrito Federal, senão vejamos:

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

➤ 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 01/01/2021 e 31/12/2021, o índice de resolutividade desta Ouvidoria foi de 100%, figurando acima da meta, estipulada em 45% para o período.

Consequentemente, para o ano de 2022, 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.



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 de transporte público.

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 nas Reclamações n.º Re-149006/2021, Re-219114/2021 e Re-279558/2021 encaminhada pelo Sistema OUV-DF (www.ouv.df.gov.br), assim redigida pelo cidadão interessado.

➤ 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 01.01.2021 e 31.12.2021 foi de 67%, acima da meta de 42% estabelecida para a Rede SIGO

Art. 9º Compete as unidades seccionais:

I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;

II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pela órgão superior do SIGO/DF;

IV – responder às manifestações recebidas;

V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação.

VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

IX – encaminhar ao órgão central dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Art. 2º Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012

I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidoria SIGO-DF

II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;

III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;

IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;

V- analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as expostas às novas demandas;

VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;

IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;

XII- contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.

Nos termos do RESOLUÇÃO Nº 13, DE 22 DE OUTUBRO DE 2020. Da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB), senão vejamos:

Art. 5º À Ouvidoria – unidade orgânica de assessoramento, subordinada diretamente à Presidência, compete:

I - facilitar o acesso do cidadão aos serviços prestados pela TCB e ao sistema de ouvidoria;

II - receber, analisar e processar pedidos de informações, reclamações, sugestões e denúncias afetos à TCB e encaminhar respostas das demandas aos interessados;

III - encaminhar as manifestações recebidas à Presidência para distribuição, acompanhar a sua apreciação e controlar prazo para oferecimento de resposta ao solicitante;

IV - registrar as manifestações recebidas e demais procedimentos no sistema informatizado definido pelo órgão de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal;

V- participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns.

VI - elaborar mensalmente relatório de suas atividades e encaminhá-lo à Presidência.

VII - encaminhar ao órgão central de Ouvidoria do Distrito Federal dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;

VIII - receber, analisar e sugerir ações e programas de treinamento que visem aprimoramento e melhoria na prestação dos serviços oferecidos pela Empresa.

IX - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela empresa e analisar a sua evolução;

X - manter as informações do sistema de ouvidoria atualizadas; e

XI - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

FORÇA DE TRABALHO – OUVIDORIA

CARGO	NOME	CURRÍCULO RESUMIDO
Ouvidor Titular	Cley Gonçalves dos Santos	Formado em Administração de Empresas pela Faculdade <u>Famatec</u> , Gestão Pública com Pós-graduação em projeto. Universidade Anhanguera-UNIDERP, Direito na Universidade Projeção Pertence ao Quadro de Empregos Permanentes da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília DF desde 12 de maio de 1993 até 31 de dezembro 98 retornando em 14/02/2000 através do último concurso. Ao longo da vida profissional assumiu diversos cargos no governo do distrito Federal, sendo os mais recentes como chefe da Ouvidoria da Administração de Planaltina DF. Nomeado como Ouvidor da empresa em 12/05/2020, assumiu o Terno de Responsabilidade do Exercício de Função do Cargo de Ouvidor na Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. Possui capacitações em Ouvidoria pela Escola de Governo do Distrito Federal e pela CGU.

3. DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria Especializada da Empresa tem como principal objetivo contribuir para a construção de uma gestão, acima de tudo, eficiente, ágil e comprometida com o interesse social, garantindo o princípio da ética, da eficiência e da transparência nas relações do Estado com a Sociedade. Os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria da TCB possibilitam identificar necessidades sociais e proporcionam informações importantes para que o Governo possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados e a racionalização dos gastos públicos. O principal desafio a ser enfrentado pela Ouvidoria da TCB é a manutenção da excelência do

atendimento, para que o cidadão se sinta acolhido e obtendo a resposta sempre no prazo estabelecido pela legislação vigente, seja por meio do Sistema de Ouvidoria, seja pelo Sistema de Atendimento da Lei de Acesso à Informação. Será preciso a indicação de no mínimo mais um empregado público para compor a equipe da Ouvidoria. Isso proporcionará além da capacitação do empregado, bons resultados no atendimento, inclusive auxiliando nos momentos em que o Ouvidor titular não estiver presente por força das ações desenvolvidas externamente.

A execução do Plano de Ação da Assessoria de Comunicação e de Transparência da TCB também deve ser inserida nas ações de planejamento, para que se consiga a dotação orçamentária suficiente para a confecção da arte e impressão dos materiais gráficos. O aperfeiçoamento constante da Carta de Serviços da Empresa, exigido no Exercício de 2021, será contemplado em 2022, inclusive verificando-se a necessidade de nova Carta de Serviços. A atualização dos Dados Abertos, em atenção ao Decreto nº 238.354, de 24 de julho de 2017, continuará a ser perseguido no exercício de 2022, observados os padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações.

Quanto ao prazo de resposta, durante o ano de 2021, todas as manifestações recepcionadas foram 100% respondidas dentro do prazo legal, determinado pela Lei Distrital nº 4990/2012.

Todavia, ao que se pese o excelente cumprimento ao prazo de resposta, nesse mesmo período, a resolutividade da Empresa, resultou em um total de 79%. Índice este, acima do mínimo de 35%, estipulado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

3.1 DIFICULDADES ENFRENTADAS PELA OUVIDORIA DA TCB NO ANO DE 2021

Diante do cenário em que vivemos devido a pandemia. Assim, lista-se as principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria:

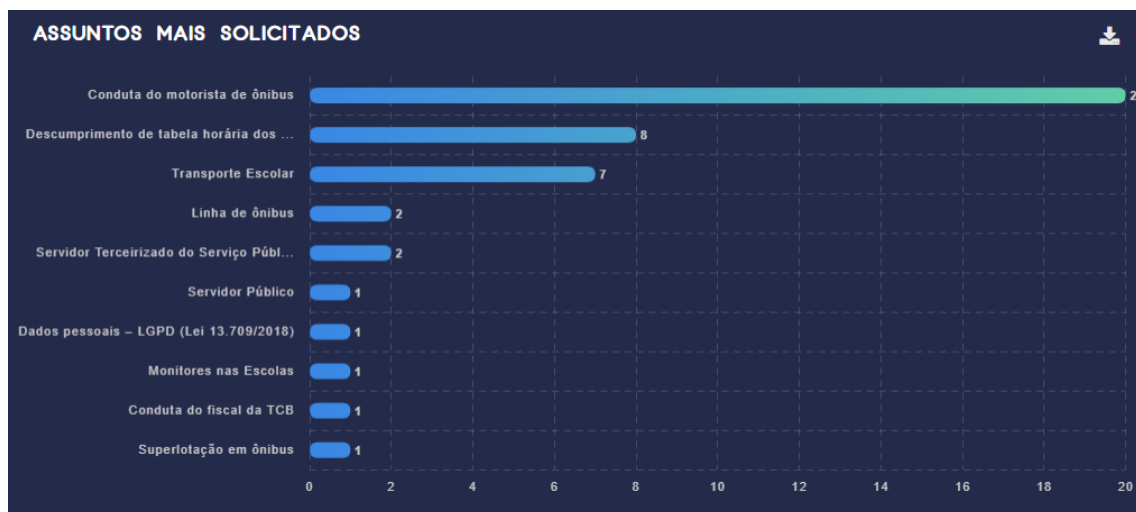
- Falta de alinhamento com as áreas técnicas;
- Falta de capacitação periódica dos servidores;
- Pouca aproximação da Ouvidoria com o cidadão manifestante;
- Falta de ações informativas e educacionais, relacionadas às competências da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília.

São os principais objetivo para este plano de ação para esta sanando estes pontos relacionados

3.2 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O assunto conduta de motorista e descumprimento de tabela de horário foram os mais demandados nesta Ouvidoria, das 43 manifestações direcionadas à TCB, somaram 28, conforme o quadro abaixo:





Apesar de o prazo de resposta ter sido cumprido com índice de 100%, a resolutividade foi de 79%, conforme pesquisa de satisfação efetuada pelo usuário do sistema OUVI. Esta Ouvidoria entendeu pela necessidade de criar o presente plano de ação para o ano 2022.

4. OBJETIVOS PARA ANO DE 2022

A Ouvidoria da TCB objetiva permanecer com 100% do índice de resolutividade das manifestações recebidas para o ano de 2022, através das seguintes ações:

4.1 AÇÃO Nº 01 – CRIAR O AMBIENTE ORGANIZACIONAL ADEQUADO

- Promover a interface entre a Ouvidoria e demais áreas técnicas, estabelecendo um alinhamento sobre as tratativas de demandas quanto ao cumprimento do prazo e qualidade de resposta, para atendimento ao Decreto nº 36.462/2015, o qual estipula o período de vinte dias, a fim de apurar e informar o resultado definitivo ao manifestante.
- Aprimorar o atendimento ao público interno e externo, prevenindo eventuais conflitos, bem como o acompanhamento das providências tomadas pelos setores, oriundas das manifestações recebidas pela Ouvidoria.
- Participar de reuniões junto a diretoria colegiada, com o intuito de acompanhar as questões relevantes, de modo a promover o alinhamento técnico e a produção de informações importantes para as superintendências e demais unidades, através dos relatórios de gestão da Ouvidoria.

4.1.1 JUSTIFICATIVA

- É necessário que haja o alinhamento adequado entre as unidades, para promover a otimização dos serviços prestados pela Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. (TCB).

4.1.2 PERIODICIDADE

- Mensal

4.1.3 RESULTADO ESPERADO

- Aprimorar, juntamente com as áreas técnicas, a utilização dos relatórios de ouvidoria com o intuito de melhorar a efetividade dos serviços prestados pela Empresa;

- Promoção de melhoria contínua dos serviços prestados pela Empresa preventivamente através de informação nos serviços implantados pela empresa.
- Georeferenciamento das linhas
- Funcionalidade total da Implantação do Centro de Controle Operacional – CCO
- Implantação de tecnologia embarcada nos veículos
- Gestão junto à SEEDF ao sistema de matrículas dos alunos
- Operação da Frota Própria da SEEDF de 137 veículos do Programa Caminhos da Escola
- Otimização do serviço de transporte complementar do Escolar
- Monitoramento e controle operacional
- Gestão do Transporte Escolar privado
- Monitoramento das linhas

4.2 AÇÃO Nº 2 – SER MODELO DE EFICIÊNCIA DE GESTÃO DE OUVIDORIA

- Disponibilizar Relatórios Trimestrais de Gestão de Ouvidoria;
- Atualizar periodicamente os dados na página da Ouvidoria.
- Planejar Ouvidoria Itinerante nas Regiões Administrativas onde opera o programa caminhos da escola, para promover ações informativas e/educacionais com o intuito de orientar o cidadão e divulgar os assuntos de competência da Administração da TCB aos serviços prestado.
- Entrar em contato direto com o cidadão para incentivar sua participação na pesquisa de satisfação do Sistema de Ouvidoria OUV/DF.
- Alcançar as metas estipuladas pela Ouvidoria Geral do DF frente aos indicadores: Índice de Satisfação com o serviço da Ouvidoria (meta de no mínimo:70%) e Índice de recomendação com o serviço da Ouvidoria (meta de no mínimo:70%).

4.3 AÇÃO Nº 3 – CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

- Incentivar a participação dos servidores a cursos de capacitação, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, bem como em cursos oferecidos que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados por esta Ouvidoria.

4.3.1 JUSTIFICATIVA

- A necessidade de capacitação periódica dos servidores é primordial para melhoria da gestão da Ouvidoria e ao atendimento ao cidadão.

4.3.2 PERIODICIDADE

- Trimestral

4.3.3 RESULTADO ESPERADO

- Com a devida capacitação dos servidores, haverá aumento da qualidade de gestão da Ouvidoria e dos serviços prestado pela Sociedade de transportes Coletivos de Brasília (TCB).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Sociedade de Transportes coletivos de Brasília, com base no presente Plano de Ação, visa atender todas as iniciativas propostas para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadãos.

Ademais, esta Ouvidoria, como gestora, tem como objetivo identificar os pontos recorrentes e possíveis falhas nos atos administrativos, buscando estratégias, em parceria com as demais unidades, para disponibilizar um serviço público de excelência para o cidadão.

Ouvidoria é, na sua essência, uma mistura de **informação, relacionamento e comunicação**. Encerramos esse plano com *“Se você faz bons produtos, torne-os ainda melhores. Se faz bom atendimento e entregam serviços de qualidade, este é seu negócio”* - Steve Jobs.

Brasília-DF, 13 de janeiro de 2022.

Cley Gonçalves dos Santos
Ouvidor