

Plano de Ação Anual - 2025

Governador:

Ibaneis Rocha Barros Júnior

Controlador-Geral:

Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral:

Daniela Ribeiro Pacheco

Diretora-Presidente da TCB:

Maria Cecília Martins Lafetá

Ouvidor:

Edvaldo Oliveira da Silva

Apresentação

A Ouvidoria da TCB atua como um canal de escuta ativa da sociedade, assegurando transparência, participação social e aprimoramento dos serviços prestados. Esta Ouvidoria constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação, entre o cidadão e a promoção do controle social e do acesso à informação visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública e melhor relação entre Governo e a população.

Em 2024, foram registrados 188 manifestações através do sistema Participa DF - canal único para registro de demandas de Ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação - LAI, sendo 140 manifestações de Ouvidoria e 48 pedidos de acesso à informação.

Objetivo Geral

Esta Ouvidoria está empenhada em se consolidar como instrumento estratégico de governança, fortalecendo a participação cidadã e promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos no âmbito desta Sociedade de Transportes Coletivos Brasília - TCB, além de fomentar o relacionamento e encontrar soluções entre os problemas percebidos pelos cidadãos e pelos Órgãos do Governo do Distrito Federal e, desta maneira, possibilitar e garantir a participação de todos para que possamos encontrar a melhor gestão dos serviços públicos,

Objetivos Específicos e Ações

a) Aprimorar o atendimento ao cidadão

Garantir respostas, claras, acessíveis e em linguagem simples.

Manter alto o índice de satisfação, resolutividade e recomendação na pesquisa de satisfação.

b) Fortalecer a transparência ativa

Atualizar e revisar informações institucionais, em circulação com as áreas técnicas.

Dar ampla divulgação às ações da Ouvidoria, promovendo confiança nos canais de escuta.

c) Monitorar e analisar as manifestações recebidas

Classificar e consolidar trimestralmente os assuntos mais recorrentes, identificando oportunidades de melhoria.

Apresentar relatórios periódicos à alta gestão, destacando avanços e pontos críticos.

d) Ampliar o diálogo institucional

Promover reuniões de alinhamento com as áreas técnicas para agilizar os prazos de resposta e melhorar a qualidade das informações prestadas.

Participar de encontros, capacitações e iniciativas promovidas pela Rede SIGO/DF.

Desenvolver ações internas de divulgação e sensibilização sobre os temas relacionados à Ouvidoria e à Lei de Acesso à Informação, em consonância com a política de integridade da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB.

Meta

Manter alto desempenho nos indicadores de satisfação, resolutividade e recomendação.

Responder 100% das manifestações dentro do prazo legal.



Localização

A Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB está localizada na SGON QUADRA 06 LOTE ÚNICO BLOCO A - Brasília - DF. O atendimento presencial funciona das 08h às 12h e de 13h às 17h.