



RELATÓRIO DE GESTÃO

ANUAL 2022

SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS
DE BRASÍLIA - TCB

SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA - TCB

Período de 01/01/2022 a 12/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Diretor-Presidente da TCB: João Raimundo de Oliveira

Chefe da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília

Cley Gonçalves dos Santos

INTRODUÇÃO

Apresentação

O presente Relatório visa mostrar um retrato real do quanto a Ouvidoria vem evoluindo no decorrer dos últimos anos, ainda sendo diariamente útil por aqueles que necessitam dos serviços da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília LTDA, promovendo novos mecanismos de resolução das demandas apresentadas, tornando-se o canal de relacionamento pleno e constante entre o usuário e a TCB, resultado das atividades no período de janeiro de 2022 a dezembro de 2022.

Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final que será repassada ao cidadão.

Esta Ouvidoria vem atendendo as diretrizes do órgão em ser um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, servindo com ética, imparcialidade, confiabilidade, humanidade e autonomia a população carente, e apresentar os números da mudança e da transformação, mesmo com a carência de recursos e reduzido número de servidores, já mostra a evidente evolução nos rumos da Ouvidoria, tornando o órgão um canal mediador para resolução das demandas dos usuários na Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília.

Plano de ação para atendimento das Demandas

As mudanças implantadas com a nova gestão fizeram com que a Ouvidoria recuperasse o prestígio e a credibilidade junto à sociedade, aos assistidos e principalmente dentro dos setores da própria instituição, integrando ações na busca por soluções que visam o melhor atendimento ao cidadão, usuário e razão de existir alguém a lhe dar um retorno em sua demanda não somente pelo sistema como também um telefonema.

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

Ao assumir o compromisso de excelência no atendimento e nas ações empreendidas a favor do público, a TCB coloca à disposição de todos os usuários a possibilidade de reclamar, sugerir, elogiar ou denunciar algum procedimento que não lhe satisfaça ou atenda através dos canais de acesso à Ouvidoria. O setor tem como compromisso maximizar as ações para solucionar as pendências e atuar de forma célere e simplificada na mediação das demandas apresentadas pelos usuários, no intuito de enxugar o quantitativo de reclamações e ocorrências registrados.

É propósito do setor também dinamizar as etapas do atendimento, registro e conclusão das demandas, otimizando e simplificando as resoluções junto aos usuários dos transportes escolares.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

O atendimento aos cidadãos é feito via telefone pelo número 162, internet (e-mail), presencialmente e através do sistema OUV-DF. Endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília para atendê-lo.

Horário de atendimento: segunda a sexta, das 08h às 12 e das 13 às 17h.

O atendimento poderá ser feito de forma presencial em média 30 minutos, na SGON Quadra 06 Lote Único Bloco A.

Prioridade de acordo com Lei nº 6.945, de 13 de setembro de 2021.

DADOS ESTATÍSTICOS

Durante o período de 01 de janeiro de 2022 a dezembro de 2022, a Ouvidoria contabilizou 140 manifestações e no e-SIC 27 solicitações, tendo respondido todas. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados aos setores responsáveis dentro da instituição e respondidos ao manifestante/usuário.

Outro dado importante foi o aumento significativo no número de demandas e elogios, o que só foi possível devido à interlocução direta entre a Ouvidoria e os Núcleos, com o intuito de compreender a realidade e a rotina de trabalho vivenciada por estes últimos, tendo assim a Ouvidoria a capacidade e oportunidade de transmitir ao cidadão transparência e efetividade no atendimento. Diante do exposto, fica claro que a Ouvidoria é o elo entre a sociedade e ao órgão público na busca de melhores serviços, atuando com transparência e presteza, no contexto de fortalecimento da participação e controle social da sociedade civil organizada. Nas páginas seguintes seguem os gráficos retirados do Sistema OUV-DF aos anos de 2021 e 2022, onde fica perceptível o aumento da procura e os índices de resolução das demandas. Os gráficos são compostos por:

- Situação
- Evolução mensal
- Classificação
- Resolutividade
- Formas de entrada

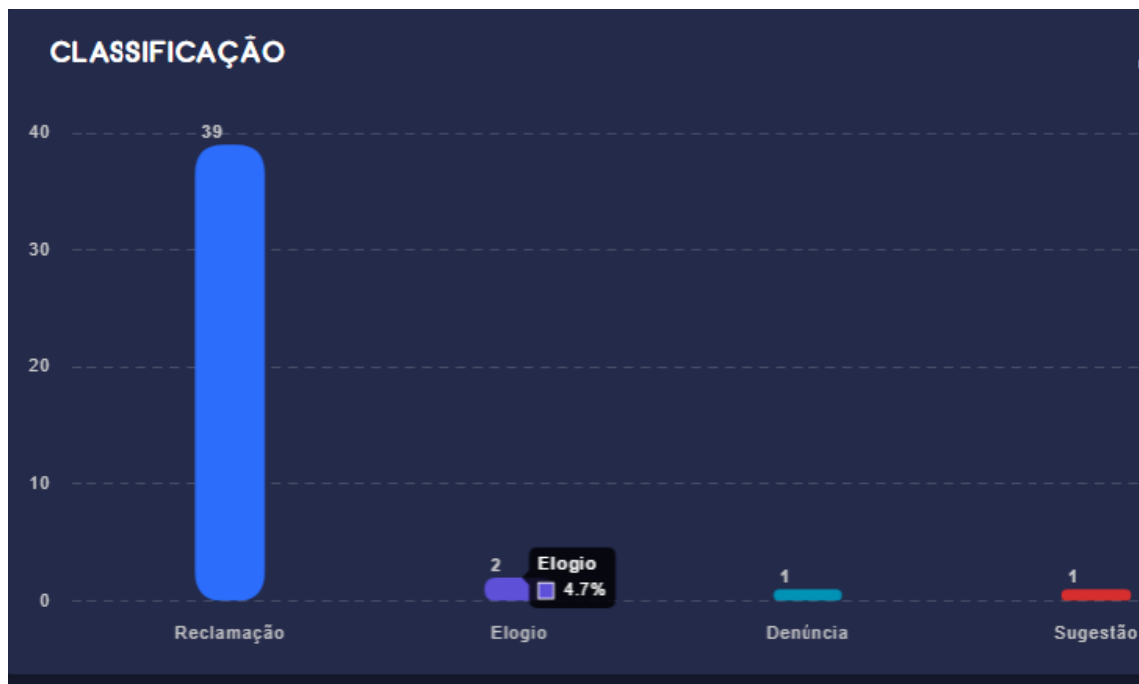
2021



2022



2021



2022



2021

RESOLUTIVIDADE

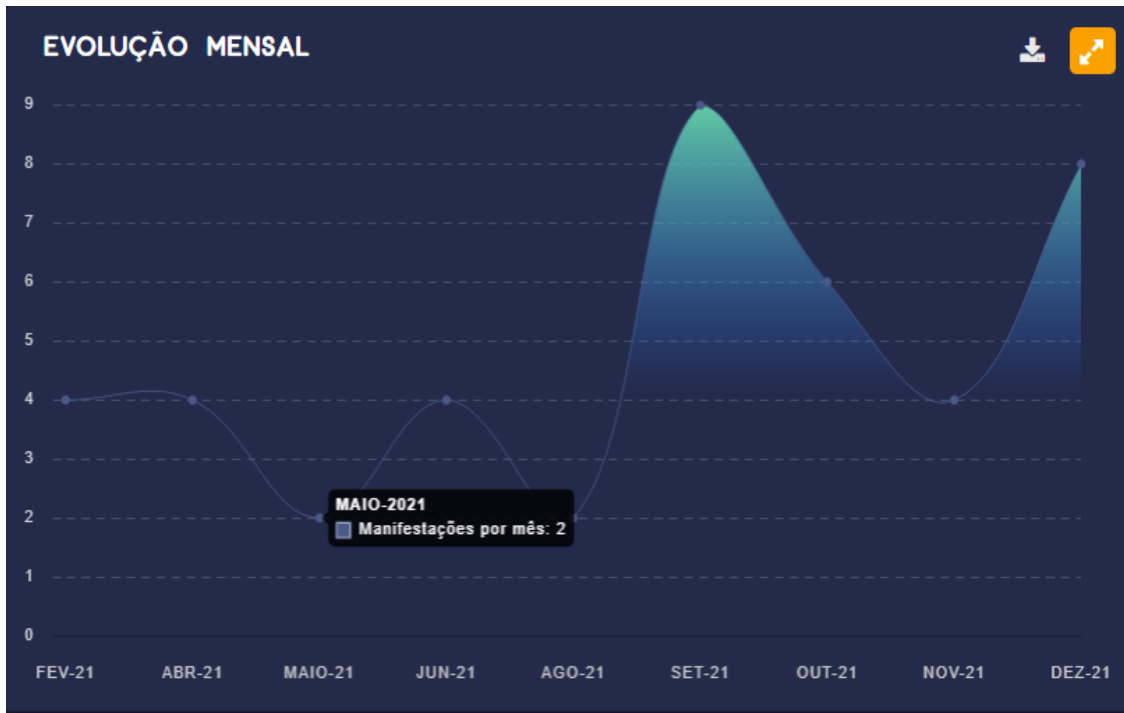


2022

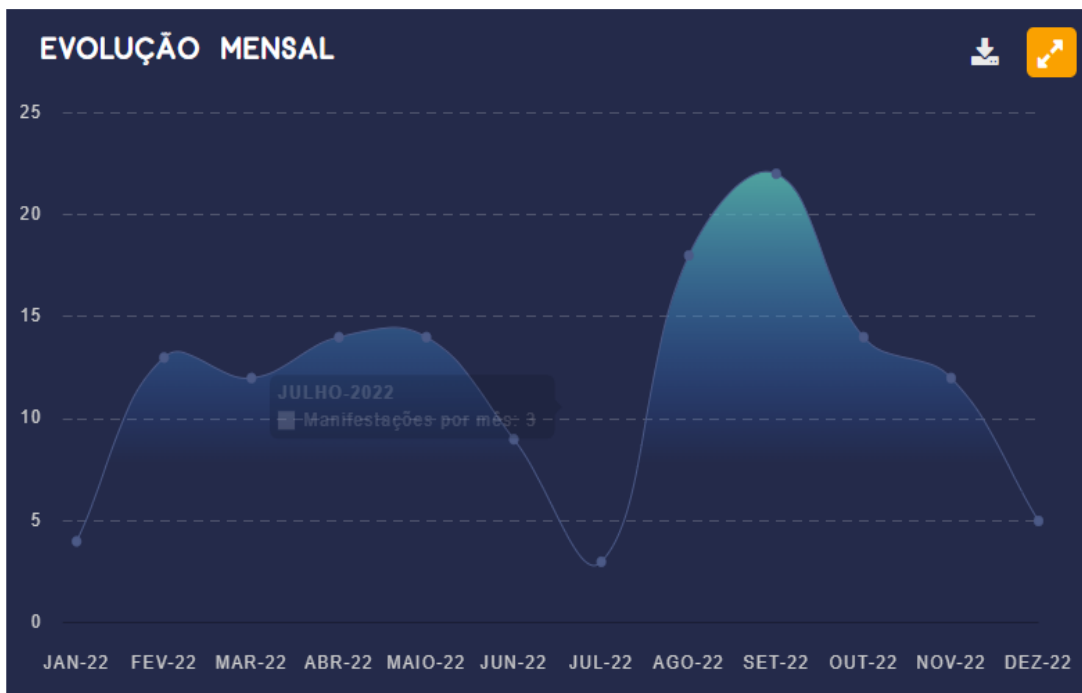
RESOLUTIVIDADE



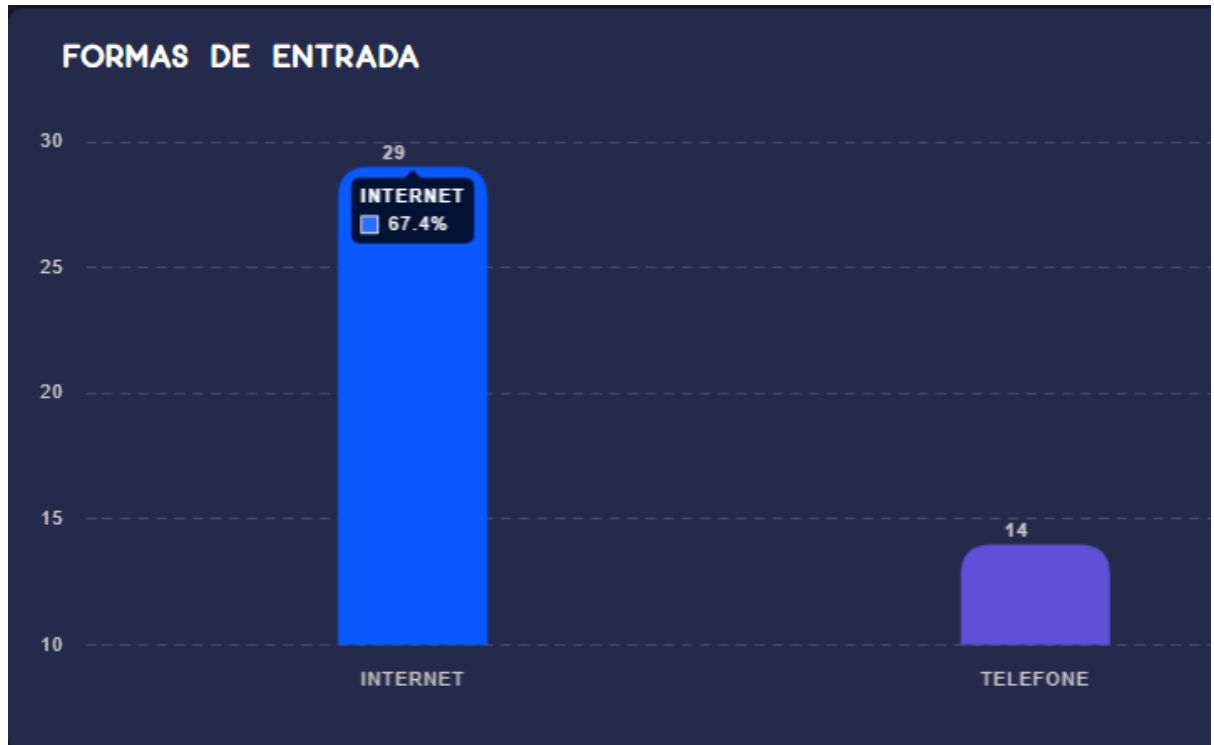
2021



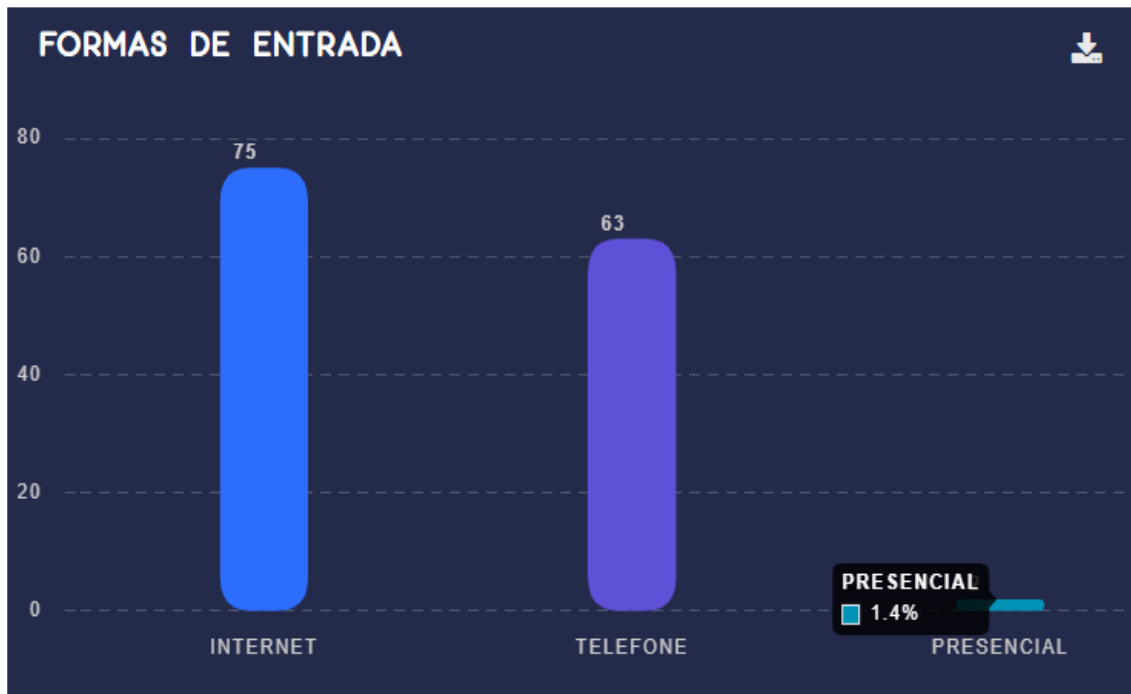
2022



2021



2022



2021



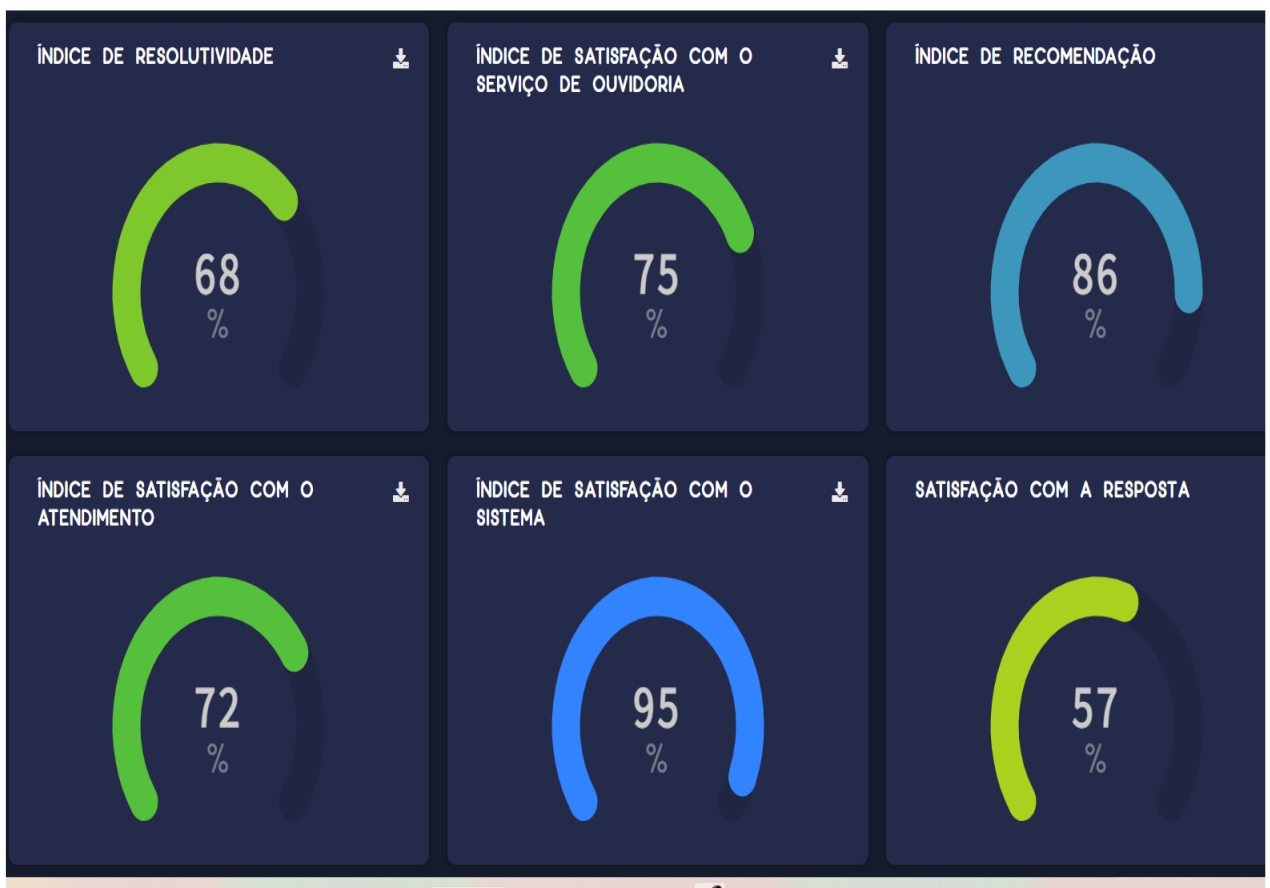
2022



2021



2022





Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão

No período de janeiro a dezembro de 2022 foram 12 (doze) solicitações de pedidos de informações pelo sistema e-SIC, que foram devidamente respondidas dentro do prazo.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

	1º TRIMESTRE 2021	2º TRIMESTRE 2021	3º TRIMESTRE 2021	4º TRIMESTRE 2021
TOTAL DE DEMANDAS	5	7	0	15
ATENDIMENTO PRESENCIAL	0	0	0	0
RESOLUTIVIDADE	100%	100%	0	100%

Esta Ouvidoria tem se empenhado em desenvolver ações de cunho educativo, informativo e principalmente o de Ouvir nossos Servidores e Usuários.

Seguem as providências adotadas pela administração da TCB em relação às reclamações do Trimestre:

Providências Adotadas

Conduta do motorista de ônibus escolar e Monitor (a)	Advertência verbal e escrita.
Conduta do cobrador de ônibus e Cobrador	Advertência verbal.
Linha de ônibus	Por falta de dados específicos da reclamação, não foi possível dar uma resposta mais objetiva, porém foi informada a tabela de horário de nossas linhas.
Servidor Público	Todos os casos foram solucionados.
Parecer em Processo	Todos os casos foram solucionados.
Falta de ônibus	Por falta de dados específicos da reclamação, não foi possível dar uma resposta mais objetiva, porém foi informada a tabela de horário de nossas linhas.
Fiscalização de ônibus	Foram adotadas todas providências para manter a integridade física de nossos ônibus.
Solicitações informações pelo E-SIC	Concedida.

PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA FORMAÇÃO CONTINUADA SIGO/DF 2022

A Ouvidoria, nestes últimos 2 anos de gestão, sempre se manteve ativa dentro e fora da TCB, como exemplificado na lista de presença da Ouvidoria Geral/CG-DF nos anos mencionados, conforme certificação.

Diretivas e projetos da Ouvidoria

Dentre os projetos que foram implementados, foram executados pela Ouvidoria as seguintes iniciativas:

- **Ouvidoria de Portas Abertas:** consiste em disponibilizar os canais de comunicação em tempo integral à disposição da sociedade, além colocar seu espaço físico, de portas abertas, ininterruptamente durante o expediente.

- **Ouvidor Participativo:** é um instrumento de gestão no qual o Ouvidor está se inter-relacionando aos demais departamentos da TCB, como os setores mais demandados e a Secretaria de Educação, com as áreas responsável pelo

transporte escolar, dentre outros. Ouvindo sugestões e levando as soluções à sociedade. Estando em contato direto com a busca de soluções para as questões que se apresentarem.

- **Café com a Ouvidora:** o projeto “Café com a Ouvidora” promove reuniões com os coordenadores dos diversos Núcleos e também com as outras Ouvidorias da Rede, com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços que prestam aos usuários da instituição.

Considerações finais

A Ouvidoria tem realizado um importante trabalho, levando para o interior da instituição, em sua forma administrativa, a voz da sociedade, com solicitações de adoção de providências para a melhoria dos serviços prestados de modo específico e geral, para que os resultados possam ser mostrados ao público alvo e assim possibilitar à gestão superior a solução pontual dos problemas apresentados através das manifestações dos cidadãos que nos procuram.

Neste propósito de atender sempre da melhor forma possível, de forma humanizada e buscando equacionar as demandas apresentadas, a Ouvidoria trabalha autonomamente, com transparência e independência, acolhendo e respeitando os cidadãos que procuram seus serviços diariamente, garantindo o sigilo e o direito de resposta as suas mais diferentes solicitações.

Cley Gonçalves dos Santos

Chefe da Ouvidoria