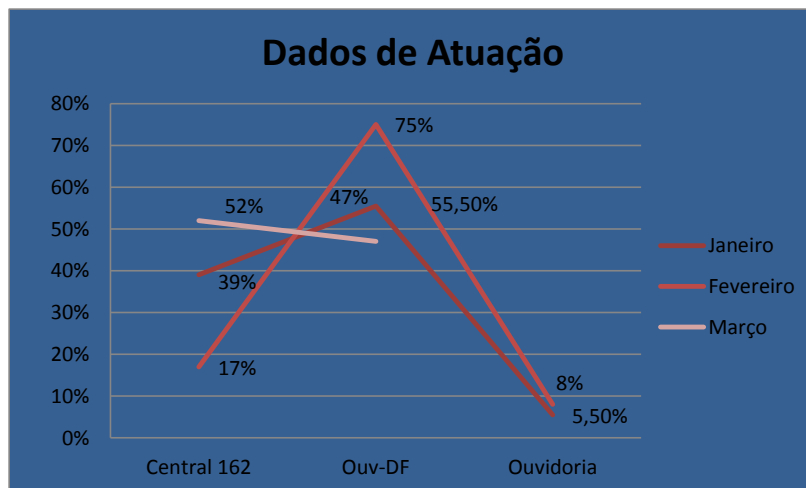


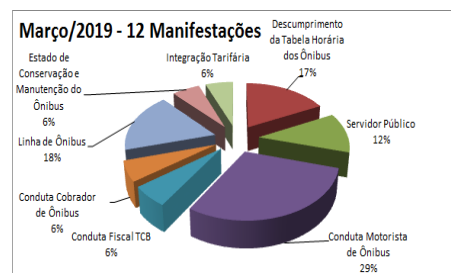
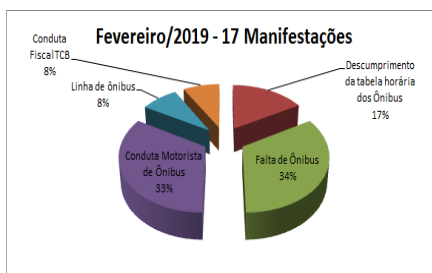
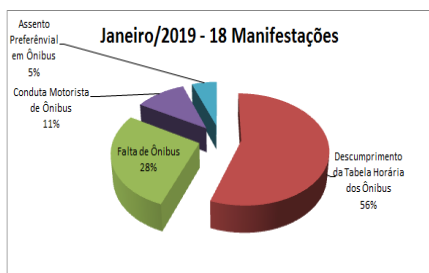
1. Relatório referente às demandas de atuação dessa Ouvidoria no 1º Trimestre de 2019. Os dados estatísticos são dos meses de Janeiro, Fevereiro e Março/2019.

Dados de Atuação

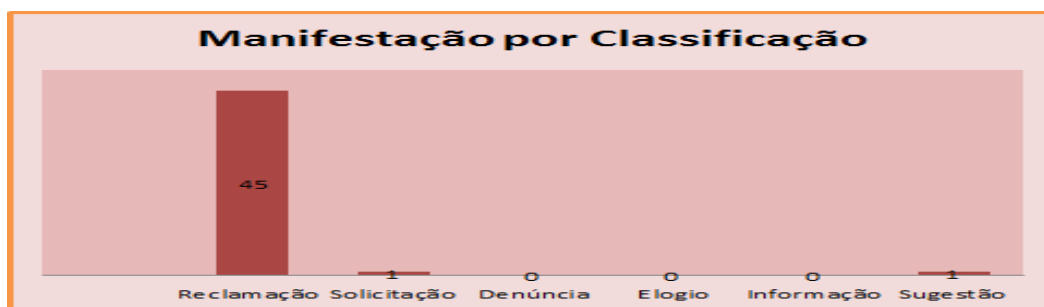
MEIO	Janeiro	Fevereiro	Março
Central 162	7	2	9
Ouv-DF	10	9	8
Ouvidoria	1	1	0



2. Total de Manifestações cadastradas no OUV-DF, assim como seu quantitativo mensal:



3. Total de Manifestações Por Classificação.



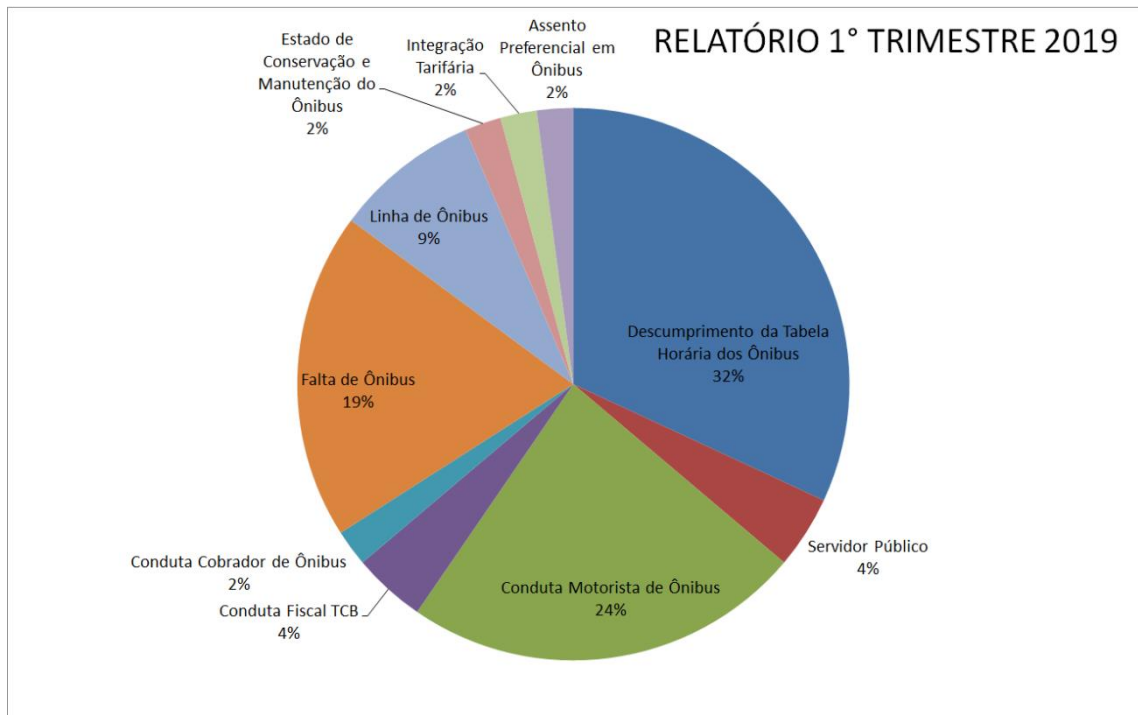
4. Prazo de Resposta.



## 5. Índice de Resolutividade



## 6. Relatório Trimestral



7. Índice de Satisfação dos Serviços Prestados por essa Ouvidoria.



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

- a) **TERAPIA DE ACOLHIMENTO:** Visando a melhoria do relacionamento com nossos usuários, todas as Quintas feiras do mês de Março oferecemos atendimentos psicoterapêutico individual aos nossos rodoviários.



- b) **BATE PAPO COM A OUVIDORIA:** Foi realizado no dia 26 de Março um momento especial de escuta ativa na Rodoviária do Plano Piloto com os nossos rodoviários, no qual foi oferecido um café da manhã, em conjunto com a Diretoria Técnica e da Presidência da TCB. Foram entregues formulários para coleta de sugestões para a melhoria do trabalho de nossos motoristas e cobradores.

9. Total de Manifestações pelo Sistema E-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 0  
Situação: --

10. Segue as providências adotadas pela administração TCB em relação as reclamações Trimestral:

<b>PROVIDÊNCIAS ADOTADAS</b>	
Descumprimento da Tabela Horária dos Ônibus	Advertência verbal.
Servidor Público	Foi feito serviço de dedetização.
Conduta Motorista, fiscal e cobrador	Advertência verbal.
Falta de Ônibus	A previsão é que até no início do segundo semestre, tenhamos novos ônibus a disposição dos nossos usuários.
Estado de Conservação e Manutenção do Ônibus	Foram verificados e reparados todos os ônibus que se encontravam com defeito.
Integração Tarifária	A catraca de nossos veículos foram atualizados
Assento preferencial em ônibus	Os ônibus já foram adesivados conforme a lei.