



RELATÓRIO DE GESTÃO

3º TRIMESTRE 2022

SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS
DE BRASÍLIA - TCB

SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA - TCB

Período de 01/07/2022 a 30/09/2022

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

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

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.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-geral.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação às áreas em que atuam.

Plano de ação para atendimento das Demandas

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 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.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORI

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Ligue 162

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 a sexta, das 07h às 21h.

Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Sociedade de Transporte Coletivo de Brasília para atendê-lo.

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

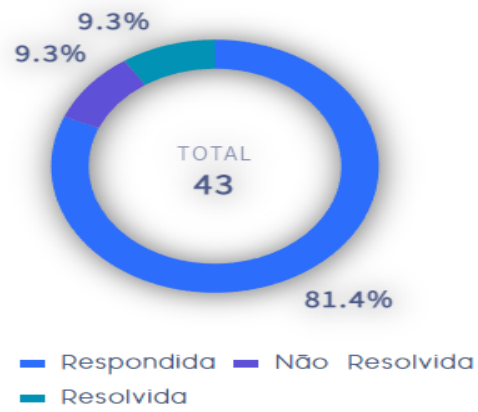
O atendimento poderá ser feito de forma presencial em média 30 minutos, na SGON Quadra 06 Lote Único Bloco A.

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

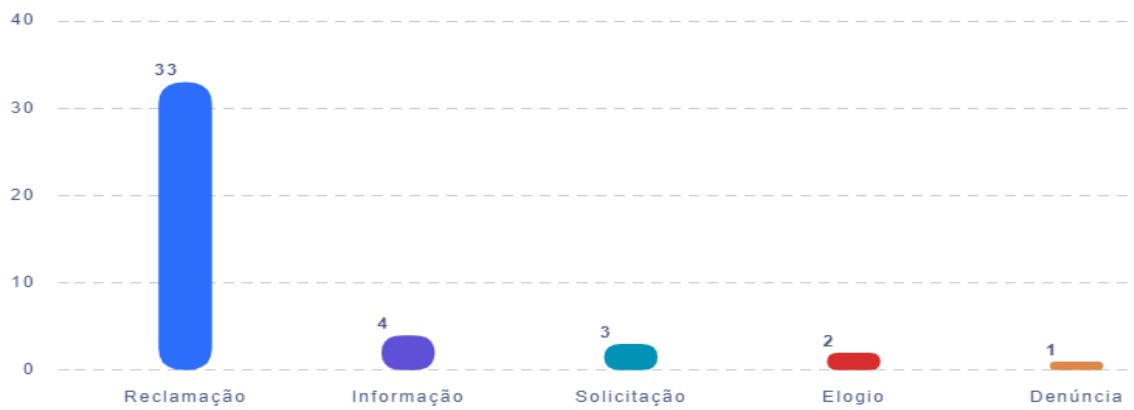
DADOS ESTATÍSTICOS

No Quarto do 3º trimestre de 2022, a Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília LTDA – TCB recebeu 43 manifestações, e todas foram registradas via Sistema Ouv-DF, Canal de ouvidoria *online* e por meio da Central de atendimento ao público, telefone 162, apenas 1 presencial.

SITUAÇÃO



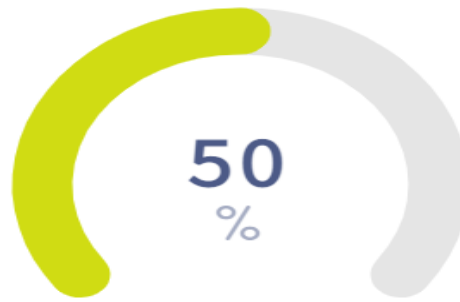
CLASSIFICAÇÃO



RESOLUTIVIDADE DAS VINCULADAS



RESOLUTIVIDADE



EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

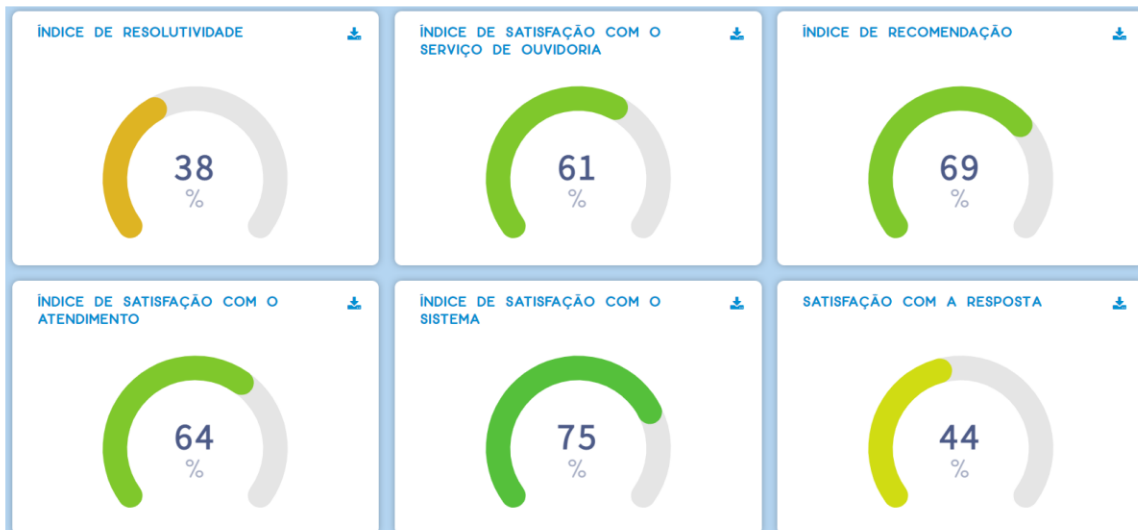
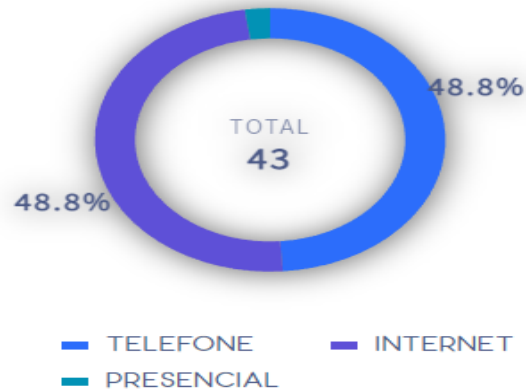


ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

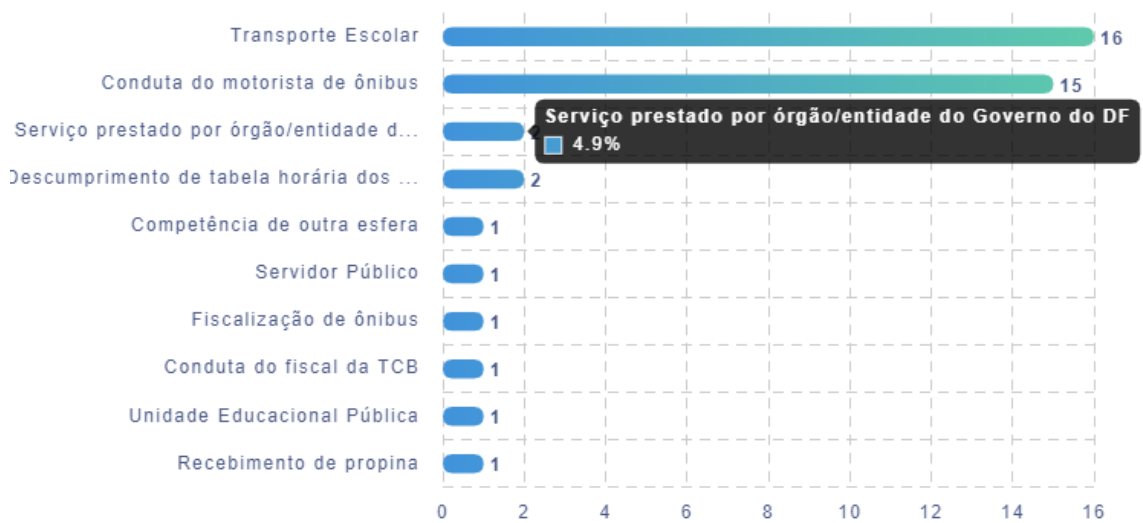


- No prazo
- Fora do prazo
- Vencidas

FORMA DE ENTRADA MACRO



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão

No período de julho a setembro de 2022 não houve nenhuma solicitação de pedidos de informações, pelo sistema e-SIC.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados do 2º Trimestre 2022

	1º TRIMESTRE 2022	2º TRIMESTRE 2022	3º TRIMESTRE 2022
TOTAL DE DEMANDAS	5	7	0
ATENDIMENTO PRESENCIAL	0	0	0
RESOLUTIVIDADE	100%	100%	0

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

Transporte Escolar	Foram encaminhadas às empresas responsáveis pelo transporte escolar, sendo os empregados advertidos e passando por treinamentos e algumas dessas reclamações por falta dados específicos, não foi possível dar uma resposta clara, porém foi solicitado que as empresas contratadas orientem seus colaboradores em geral pelo dever funcional.
Conduta de Motorista	Foram todos advertidos para o dever funcional e alguns advertidos por escrito pela reincidência.
Servidor Público	Foram ambos advertidos.
Falta de ônibus	Solucionada.
Veiculo estacionado em local irregular.	Solucionada.
Fiscalização de ônibus	Todas as providência foram adotadas para manter a integridade física de nossos ônibus e o cumprimento dos horários.
Coordenação Regional de Ensino	Encaminhada.
Linha de ônibus	Esclarecida.
Discriminação étnico-racial	Solucionada no ambito administrativo.
Solicitações informações pelo E-SIC	Concedida.

Cley Gonçalves dos Santos

Chefe da Ouvidoria