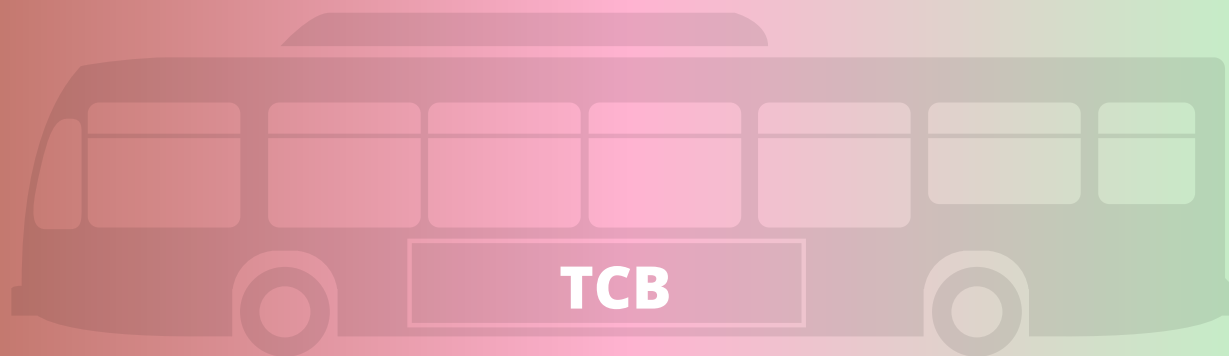




Primeiro relatório trimestral

2025





Apresentação

Apresentamos o relatório da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB - referente ao 1º trimestre de 2025, período entre janeiro e março. Aqui você encontrará uma síntese das manifestações recebidas pelo setor durante o citado período.

As demandas são referentes à própria operação no transporte público ou aos seus serviços terceirizados (transporte Escolar e DF Acessível). Você pode consultá-lo no endereço eletrônico: <https://www.tcb.df.gov.br>

Boa Leitura!





Total de Manifestações

Foram registradas um total de 15 (quinze) reclamações no trimestre. Houve portanto, uma redução de 37,5% em relação à quantidade de reclamações registradas no trimestre anterior.

Para maiores informações, consulte:

<http://www.painel.ouv.df.gov.br/>





Principais Assuntos:

Assistência à pessoa com deficiência - PCD	➔	03
Fiscalização em transporte escolar	➔	02
Conduta do motorista de ônibus	➔	02
Servidor público	➔	02
Linha de ônibus	➔	02
Agendamento em serviços Públicos	➔	01
Falta de ônibus	➔	01
Atendimento nas agências do NA HORA	➔	01
Servidor terceirizado do serviço público do DF	➔	01

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br





Nossos Indicadores:

100%



Satisfação com a resposta

100%



Satisfação com o atendimento

100%



Satisfação com o serviço da Ouvidoria

100%



Recomendação

67%



Resolutividade

100%



satisfação com o sistema

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br





Serviço de Informação ao Cidadão

SIC-DF:



O que é

O acesso às informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito fundamental do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988. No Distrito Federal a operacionalização desse direito ocorre através do sistema “ParticipaDF”, que pode ser acessado pelo endereço eletrônico: <https://sic.participa.df.gov.br>



Quantitativo

No primeiro trimestre, a Ouvidoria/TCB recebeu 11 solicitações de acesso à informação e todas elas foram respondidas dentro do prazo geral de resposta.



Outras Informações

Não houve registro dos moldes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).





Qualificação da Equipe Ouvidoria

Participação nos cursos: **LGPD aplicada ao tratamento de manifestações de Ouvidoria**, realizado no dia 09/04/2025, pela Câmara Técnica de aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados no âmbito da rede nacional de Ouvidorias - RENOUV; **Ouvidoria Day**, realizado no dia 13/03/2025, no Teatro da Caesb

