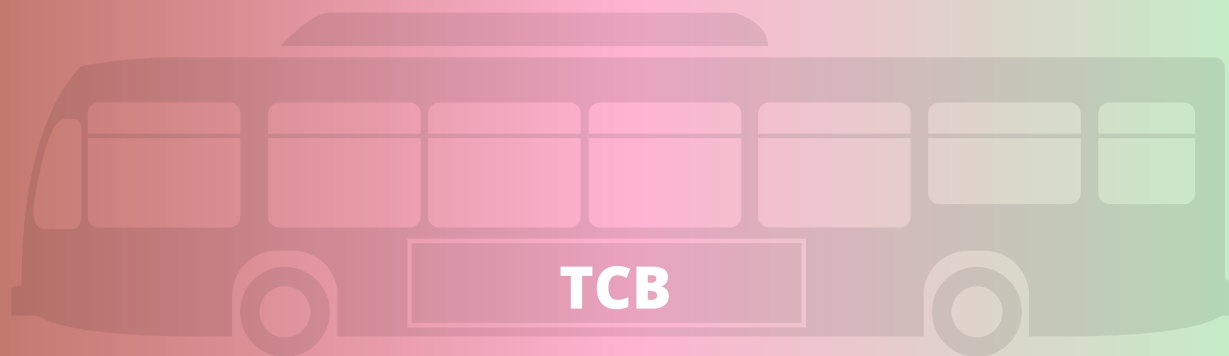




Segundo relatório trimestral

2025





Apresentação

Apresentamos o relatório da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB - referente ao 2º trimestre de 2025, período entre abril e junho. Aqui você encontrará uma síntese das manifestações recebidas pelo setor durante o citado período.

**As demandas são referentes à operação nos serviços de transporte Escolar e DF Acessível, entre outros. Você pode consultá-lo no endereço eletrônico:
<https://www.tcb.df.gov.br>**

Boa Leitura!





Total de Manifestações

Foram registradas um total de 24 (vinte e quatro) reclamações no trimestre. Houve portanto, um aumento de 60% 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	➔	07
Servidor público	➔	04
Assistência a deficientes físicos em unidades de saúde pública do DF	➔	02
Servidor terceirizado do serviço público do DF	➔	02
Conduta do motorista de ônibus	➔	02
Conduta do fiscal da TCB	➔	01
Transporte escolar	➔	01
Fiscalização em acessibilidade	➔	01
Serviço de transporte 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

33%



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 segundo trimestre, a Ouvidoria/TCB recebeu 05 solicitações de acesso à informação e todas elas foram respondidas dentro do prazo geral de resposta.



Principais assuntos

Transporte rodoviário

Saúde dos portadores de deficiências

Controle social

Ciência e tecnologia

Ouvidoria



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 29/04/2025, pela Escola de Contas Públicas - ESCON e **Governança de Serviços - Construindo Resultados a partir da Ouvidoria**, realizado de 26/05 a 26/06/2025, pela Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV.

