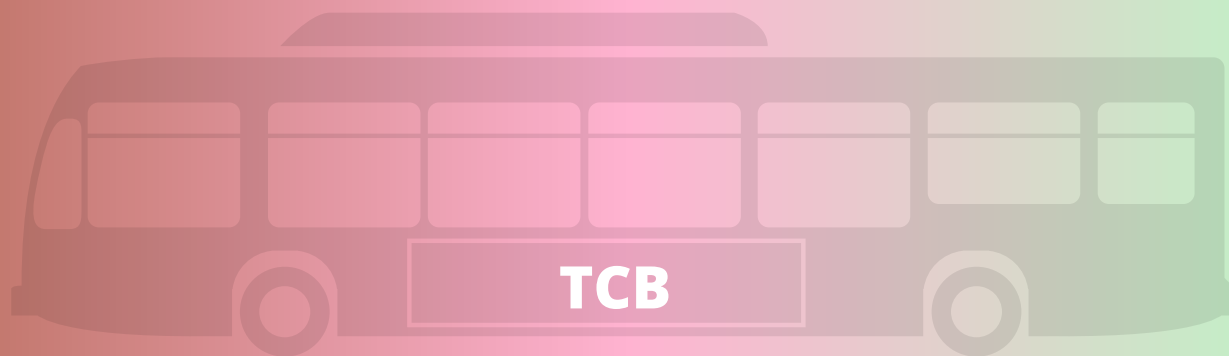




Quarto relatório trimestral

2024





Apresentação

Apresentamos o relatório da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB - referente ao 1º trimestre de 2024, período entre outubro e dezembro. 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 24 (vinte e quatro) reclamações no trimestre. Houve portanto, um aumento de 4,34% em relação à quantidade de reclamações registradas no trimestre anterior.

Para maiores informações, consulte:

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





Principais Assuntos:

Conduta do motorista de ônibus	➔	03
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	➔	03
Serviço de transporte público do DF	➔	03
Assistência a pessoa com deficiência - PCD	➔	03
Servidor público	➔	02
Descumprimento de tabela horária dos ônibus	➔	01
Site governamental	➔	01
Cálculo de tempo de serviço para aposentadoria - Servidores do GDF	➔	01
Dificuldade Locomoção - Necessidade Especiais	➔	01
Atualização de cadastro	➔	01

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 quarto trimestre, a Ouvidoria/TCB recebeu 13 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: **Quintas da Inovação - Papo de Ouvidoria: Atendimentos Complexos** - Turma 1/2024, realizado no dia 10/10/2024, na Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF; **Mecanismos de Gestão de Processos - novo e antigos** realizado através de live da Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF, no dia 15/10/2024; **VI encontro de Corregedorias do Distrito Federal** realizado nos dias 16 e 17/10/2024, no Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT; **Gestão e fiscalização de contratos - Turma 17/2024**, realizado nos dias 29, 30 e 31/10/2024 e no dia 01/11/2024, na Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF.

