



RELATÓRIO DE GESTÃO

ANUAL 2021

SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA LTDA.
(TCB)

SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA LTDA. (TCB)

Período de 01/01/2021 a 31/12/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidora-Geral: Cecília Souza Fonseca

Diretor-Presidente: 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 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 OUVIDORIA

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 – 07h às 21h.

Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília para atendê-los.

Horário de atendimento: Segunda a sexta – 08h às 12h / 13 às 17h.

O atendimento poderá ser feito de forma presencial em média 30 minutos, no 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 Anual de 2021, a Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. – TCB recebeu 43 manifestações, e todas foram registradas via Sistema Ouv-DF, Canal de ouvidoria *on-line* e por meio da Central de Atendimento ao Público, telefone 162. Faltando apenas uma para dar a resposta definitiva, motivo este por estar dentro do prazo em apuração da ocorrência.

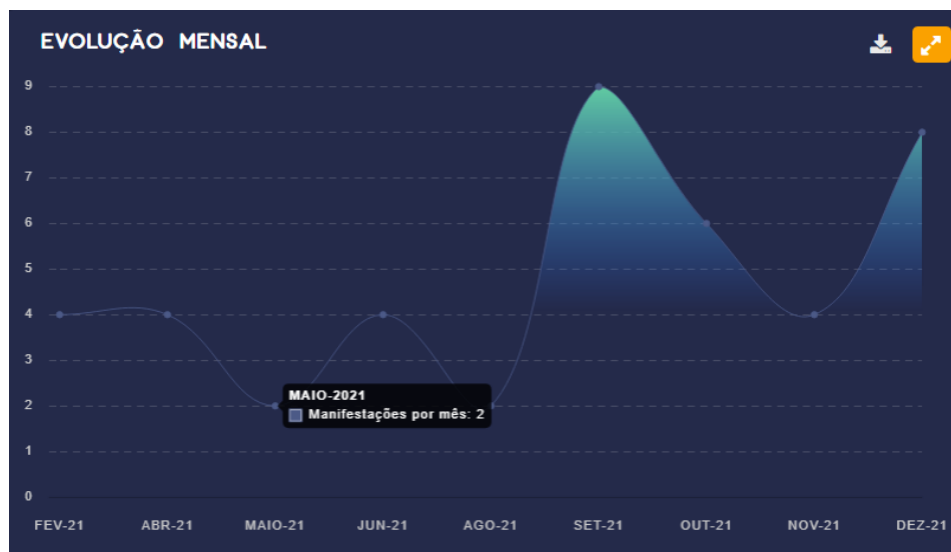
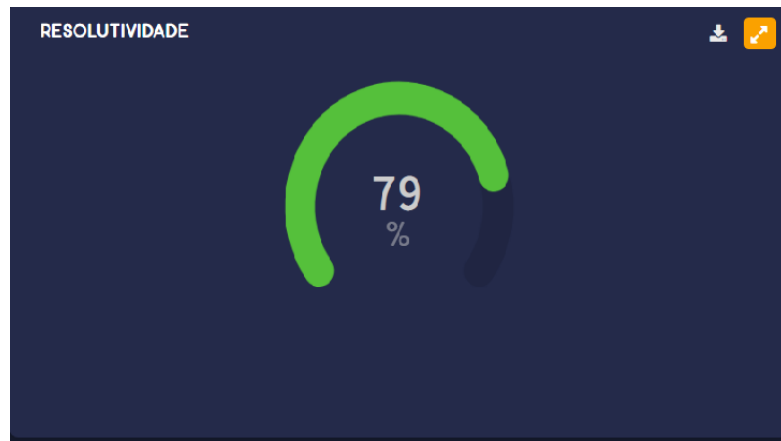
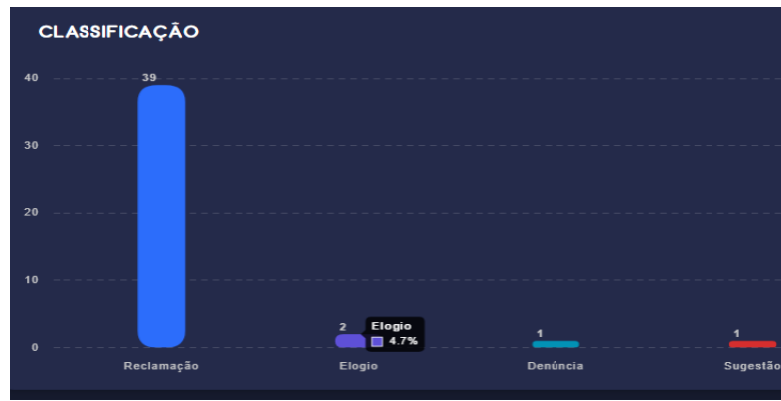
RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020

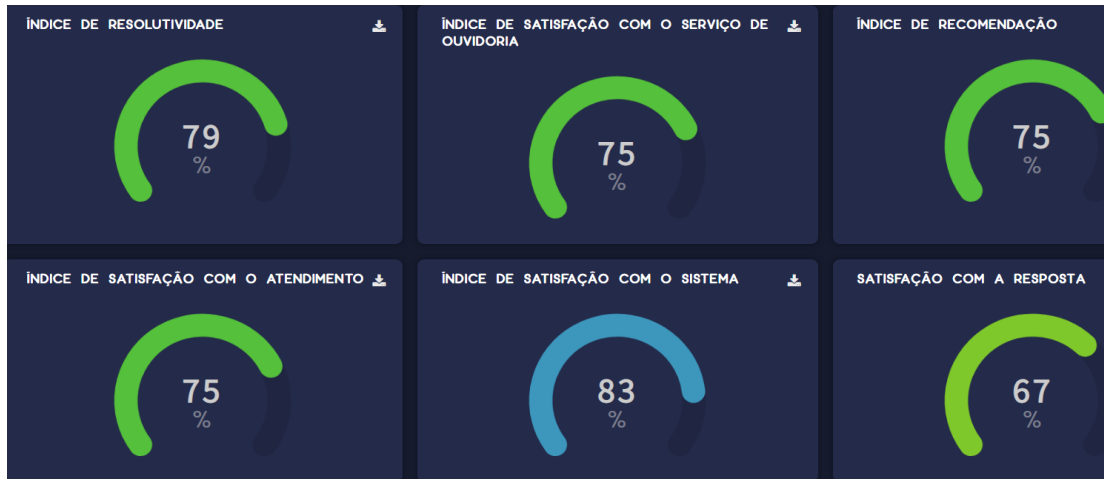
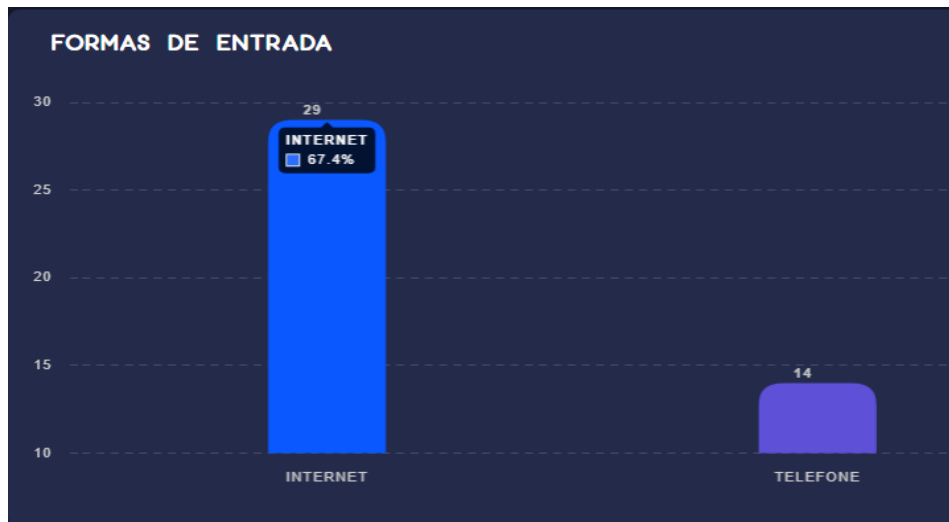
Nº	MANIFESTAÇÃO	ENTRADA	ASSUNTO	RESP. USUÁRIO	STATUS	DIAS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	CANAL DE ENTRADA
01	Re-028061/2021	02/02/2021 1	Conduta do motorista de ônibus	10/02/2021	Respondida	08	Não realizada	162
02	Su-034347/2021	09/02/2021 1	Sugestão	26/02/2021	Respondida	17	Satisfeito	OUV-DF
03	Re-042230/2021	20/02/2021 1	Conduta motorista de ônibus	25/03/2021	Respondida	5	Não realizada	OUV-DF
04	Re-044702/2021	24/02/2021 1	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	13/03/2021	Respondida	19	Não realizada	OUV-DF
05	Re-093682/2021	15/04/2021 1	Conduta do motorista de ônibus	30/04/2021	Respondida	15	Não realizada	OUV-DF
06	Re-095083/2021	16/04/2021 1	Conduta motorista de ônibus	19/04/2021	Respondida	3	Não realizada	162
07	Re-096824/2021	20/04/2021 1	Conduta cobrador de ônibus	23/04/2021	Respondida	3	Não realizada	OUV-DF
08	Re-096825/2021	20/04/2021	Conduta motorista de ônibus	23/04/2021	Respondida	3	Não Satisfeito	OUV-DF

09	Re-117606/2021	14/05/2021	Fiscalização tabela de horário	19/05/2021	Respondida	6	Realizada	162
10	Re-119454/2021	18/05/2021	Conduta cobrador de ônibus	07/06/2021	Respondida	19	Não realizada	OUV-DF
11	Re-139181/2021	10/06/2021	Fiscalização tabela de horário	15/06/2021	Respondida	5	realizada	162
12	Re-140081/2021	11/06/2021	Conduta motorista de ônibus	15/06/2020	Respondida	4	realizada	OUV-DF
13	Re-141986/2021	14/06/2021	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	21/06/2021	Respondida	7	Realizada	OUV-DF
14	Re-149006/2021	22/06/2021	Conduta motorista de ônibus	23/06/2021	Respondida	1	Não Realizada	162
15	Re-193370/2021	18/08/2021	Falta de ônibus	23008/2021	Respondida	5	Não realizada	OUV-DF
16	Re-204791/2021	02/09/2021	Acessibilidade em ônibus	03/09/2021	Respondida	1	realizada	162
17	Re-212326/2021	13/09/2021	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	20/09/2021	Respondida	7	Não realizada	162
18	Re-212863/2021	14/09/2021	Servidor Público	29/09/2021	Respondida	14	Não Realizada	OUV-DF
19	Re-214765/2021	16/09/2021	Conduta do cobrador de ônibus	29/09/2021	Respondida	03	Realizada	162
20	Re-219114/2021	21/09/2021	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	05/10/2021	Respondida	16	Não Realizada	162
21	Re-223721/2021	28/09/2021	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	29/09/2021	Respondida	1	Não Realizada	162
22	Re-224401/2021	28/09/2021	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	08/10/2021	Respondida	10	Não Realizada	162
23	Re-224956/2021	28/09/2021	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	29/09/2021	Respondida	1	Não Realizada	OUV-DF
24	Re-226417/2021	30/09/2021	Falta de ônibus	01/10/2021	Respondida	1	Não Realizada	162
25	Re-227355/2021	01/10/2021	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	01/10/2021	Respondida	1	Realizada	OUV-DF
26	Re-230943/2021	05/10/2021	Conduta do fiscal da TCB	08/10/2021	Respondida	5	Realizada	162
27	De-233859/2021	08/10/2021	Conduta do Motorista de ônibus	19/10/2020	Respondida	11	Não realizada	162
28	Re-242737/2021	21/10/2021	Conduta do motorista de ônibus	03/11/2021	Respondida	9	Não Realizada	OUV-DF
29	Re-243540/2021	22/10/2021	Conduta do motorista de ônibus	27/10/2021	Respondida	5	Não Realizada	162
30	Re-202544/2021	30/08/2021	Superlotação em ônibus	30/09/2021	Respondida	2	Não Realizada	162
31	EI-249087/2021	29/10/2021	Servidor Público	03/11/2021	Respondida	4	Não Realizada	162

32	Re-261984/2021	17/11/2021	Terminal de ônibus	20/11/2021	Respondida	3	Realizada	162
33	Re-263856/2021	22/11/2021	Falta de ônibus	29/11/2021	Respondida	7	Não Realizada	162
34	El-265514/2021	22/11/2021	Servidor Público	29/11/2021	Respondida	8	Não Realizada	OUV-DF
35	Re-266627/2021	23/11/2021	Transporte Escolar	02/12/2021	Respondida	9	Não Realizada	162
36	Re-277482/2021	06/12/2021	Conduta do motorista de ônibus	10/12/2021	Respondida	4	Não Realizada	162
37	Re-278846/2021	07/12/2021	Conduta do fiscal da TCB	10/12/2021	Respondida	3	Não Realizada	162
38	Re-279558/2021	08/12/2021	Transporte Escolar	13/12/2021	Respondida	4	Não Realizada	162
39	Re-283521/2021	13/12/2021	Conduta do motorista de ônibus	22/12/2021	Respondida	9	Não Realizada	162
40	Re-283540/2021	13/12/2021	Conduta do motorista de ônibus	20/12/2021	Respondida	7	Não Realizada	162
41	Re-284707/2021	14/12/2021	Conduta do motorista de ônibus	20/12/2021	Respondida	6	Não Realizada	162
42	Re-285663/2021	15/12/2021	Monitores nas escolas	20/12/2021	Respondida	5	Realizada	162
43	Re-288282/2021	18/12/2021	Conduta do motorista de ônibus				Não Realizada	162







Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão

No período de janeiro a dezembro de 2021 foram 12 (doze) solicitações de pedidos de informações pelo sistema e-SIC, as quais foram devidamente respondidos dentro do prazo.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

	1º TRIMESTRE 2021	2º TRIMESTRE 2021	3º TRIMESTRE 2021	4º TRIMESTRE 2021
TOTAL DE DEMANDAS	4	5	2	1
ATENDIMENTO PRESENCIAL	0	0	0	0
RESOLUTIVIDADE	100%	100%	100%	100%

Total de Manifestações pelo Sistema E-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão):

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

Segue as providências adotadas pela administração da TCB em relação às reclamações do Trimestre:

Providências Adotadas

Conduta do motorista de ônibus escolar e Monitor(a)	Advertência verbal e escrita
Conduta do cobrador de ônibus e Cobrador	Advertência verbal

Linha de ônibus	Por falta de dados específicos da reclamação, não foi possível dar uma resposta mais clara, porém foi informado a tabela de horário de nossas linhas.
Servidor Público	Todos os casos foram solucionados.
Parecer em processo	Todos os casos foram solucionados.
Falta de ônibus	Por falta de dados específicos da reclamação, não foi possível dar uma resposta mais clara, porém foi informado a tabela de horário das nossas linhas.
Fiscalização de ônibus	Tomamos todas as providências para manter a integridade física dos nossos ônibus.
Solicitações informações pelo E-SIC	Concedido.

Cley Gonçalves dos Santos
Chefe da Ouvidoria