



RELATÓRIO DE GESTÃO

1º TRIMESTRE 2022

SOCIEDADE DE TRANSPORTES
COLETIVOS DE BRASÍLIA LTDA. (TCB)

SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA LTDA. (TCB)

Período de 01/01/2022 a 31/03/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Diretor-Presidente da Sociedade (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 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 Transporte Coletivo de Brasília para atendê-lo.

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

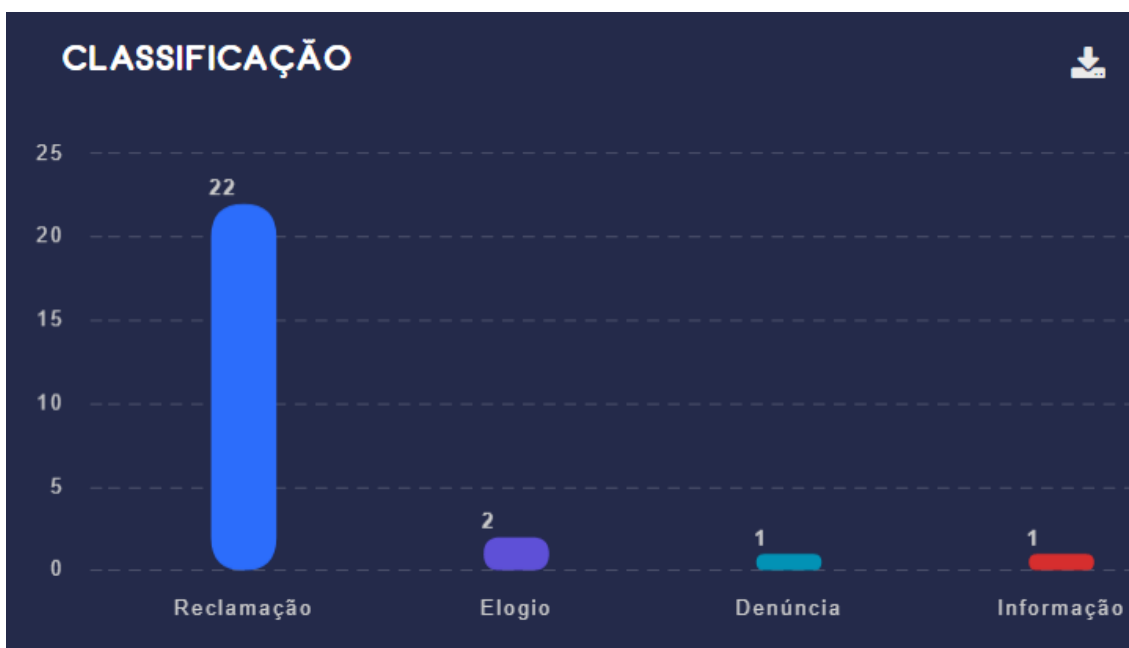
O atendimento poderá ser feito de forma presencial em média 30 minutos, na SGON Quadra 06 Lote Único, Bloco A.

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

DADOS ESTATÍSTICOS

No Quarto do 1º trimestre de 2022, a Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília LTDA. – TCB recebeu 26 manifestações, e todas foram registradas via Sistema Ouv-DF, Canal de ouvidoria online e por meio da Central de atendimento ao público, telefone 162 desta 24 foram respondidas. Apenas 2 estão

em Análise pela área responsável para dar a resposta definitiva, estando estas dentro do prazo para dar a resposta ao cidadão.

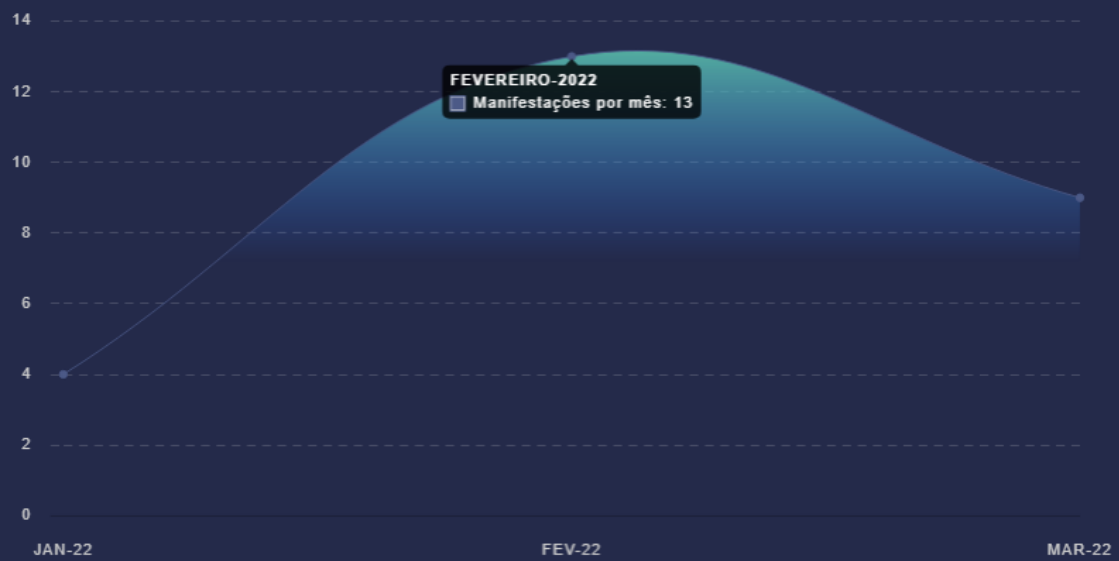


RESOLUTIVIDADE

Resolutividade

67
%

EVOLUÇÃO MENSAL



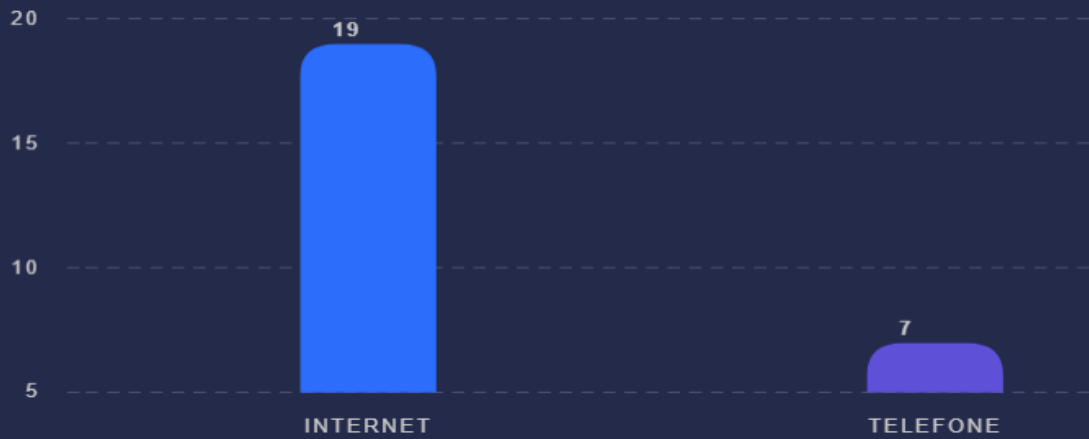
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



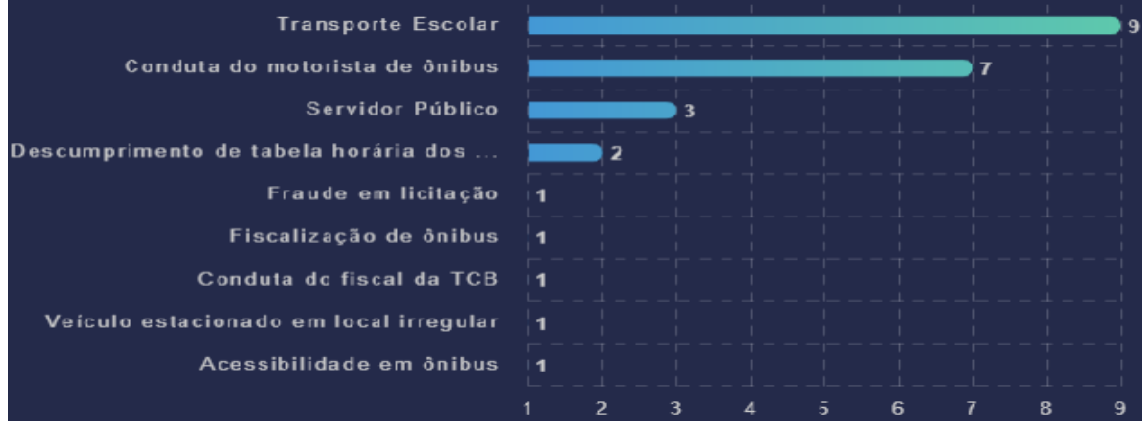
8.1

DIAS

FORMAS DE ENTRADA



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo ■ Fora do prazo ■ Vencidas

Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão

No período de janeiro a março de 2022 foram 5 (cinco) solicitações de pedidos de informações pelo sistema e-SIC, destas três devidamente respondidas dentro do prazo e duas aguardando resposta da área responsável, encontram-se respondidas dentro do prazo para resposta.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados do 1º Trimestre 2021

	1º TRIMESTRE 2022
TOTAL DE DEMANDAS	5
ATENDIMENTO PRESENCIAL	0
RESOLUTIVIDADE	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

Transporte Escolar	Foram encaminhado as empresas responsável pelo transportes escolar, sendo advertido os empregados e passando os mesmos por treinamentos e algumas destas reclamações por falta dados específicos da reclamação, não foram possível dar uma resposta mais clara. Porém foram informado as empresas a orientarem seus empregados em geral pelo dever funcional.
Conduta de Motorista de Ônibus e cobradores.	Foram todos advertidos para o dever funcional e alguns advertidos por escritos pela reincidência.
Servidor Público (Licitação)	Situação Esclarecido.
Acessibilidade em ônibus	solucionado.
Veiculo estacionado em local irregular.	Solucionado.
Fiscalização de ônibus	Tomamos todas providência para manter a integridade física de nossos ônibus e Horários.
Solicitações informações pelo E-SIC	Concedido