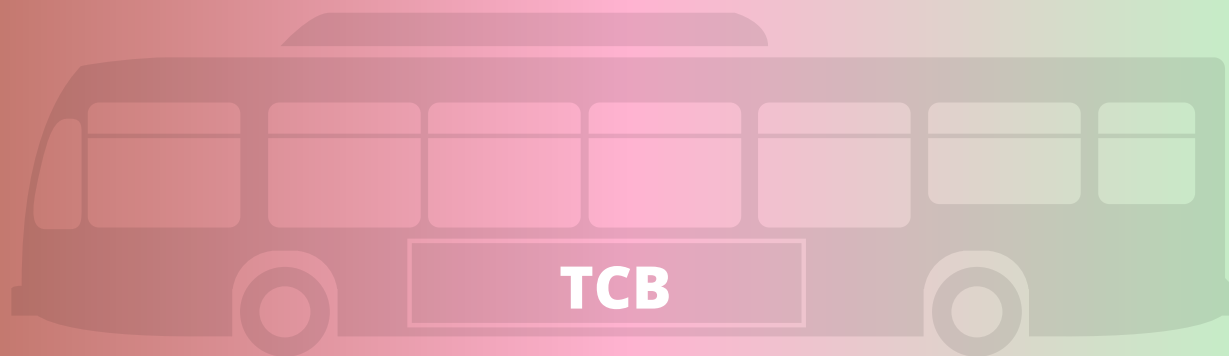




Terceiro relatório trimestral

2025





Apresentação

Apresentamos o relatório da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB - referente ao 3º trimestre de 2025, período entre julho e setembro. 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 84 (oitenta e quatro) reclamações no trimestre. Houve portanto, um aumento de 350% em relação à quantidade de reclamações registradas no trimestre anterior.

Para maiores informações, consulte:

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





Principais Assuntos:

Transporte Escolar	➔	53
Assistência à pessoa com deficiência - PCD	➔	09
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	➔	05
Fiscalização em transporte escolar	➔	04
Agendamento em serviços públicos	➔	02
Conduta do motorista de ônibus	➔	02
Superlotação em ônibus	➔	01
Ação do Governo de Brasília	➔	01
programas e projetos de governo	➔	01
Veículo estacionado em local irregular	➔	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

40%



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 terceiro trimestre, a Ouvidoria/TCB recebeu 14 solicitações de acesso à informação e todas elas foram respondidas dentro do prazo geral de resposta.



Principais assuntos

- Transparência
- Compras Governamentais
- Licitações
- Cadastro
- Planejamento e Gestão



Outras Informações

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





Qualificação da Equipe Ouvidoria

Participação nos cursos: **Lei de Acesso à Informação - LAI na prática**, realizado entre 04/08 a 04/09/2025, curso realizado na modalidade à distância, pela Escola de Governo; **Governança de Serviços - Construindo Resultados a partir da Ouvidoria**, realizado de 29/09 a 30/10/2025, curso realizado na modalidade à distância, pela Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV.

