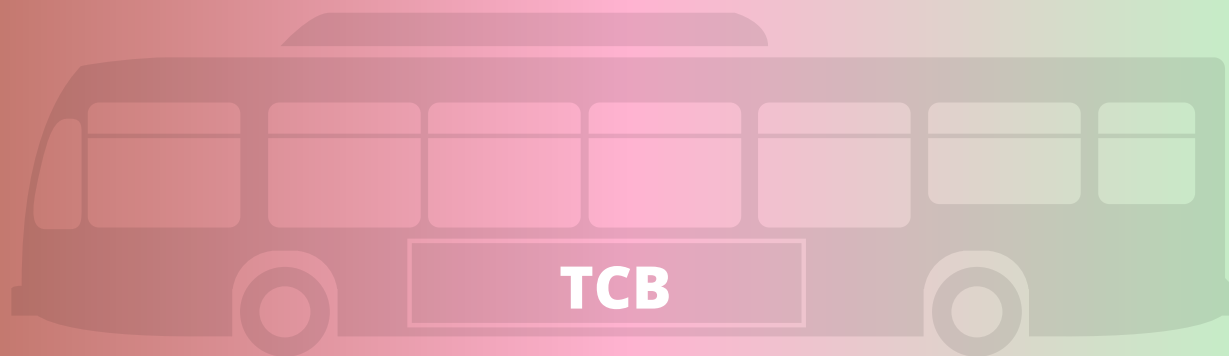
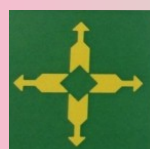




Quarto relatório trimestral

2025



GOVERNO DE
BRASÍLIA



Apresentação

Apresentamos o relatório da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB - referente ao 4º trimestre de 2025, período entre outubro e dezembro. 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 79 (setenta e nove) reclamações no trimestre. Houve portanto, uma redução de aproximadamente 6,6% 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	➔	48
Fiscalização em transporte escolar	➔	07
Servidor terceirizado do serviço público do DF	➔	06
Servidor público	➔	05
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	➔	03
Conduta do motorista de ônibus	➔	03
Agendamento em serviços públicos	➔	02
Assistência a pessoa com deficiência	➔	01
Acessibilidade em ônibus	➔	01
Coordenação Regional de Ensino	➔	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

71%



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 quarto trimestre, a Ouvidoria/TCB recebeu 08 solicitações de acesso à informação e todas elas foram respondidas dentro do prazo geral de resposta.



Principais assuntos

Cadastro

Outros em transporte

Licitações

Outros em Administração

Informação - Gestão, preservação e acesso



Outras Informações

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





Qualificação da Equipe Ouvidoria

Participação nos cursos: **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.

Participação na **Semana Internacional de Controle e Combate à corrupção**, realizado de 24/11 a 27/11/2025, no Auditório da Poupex.

