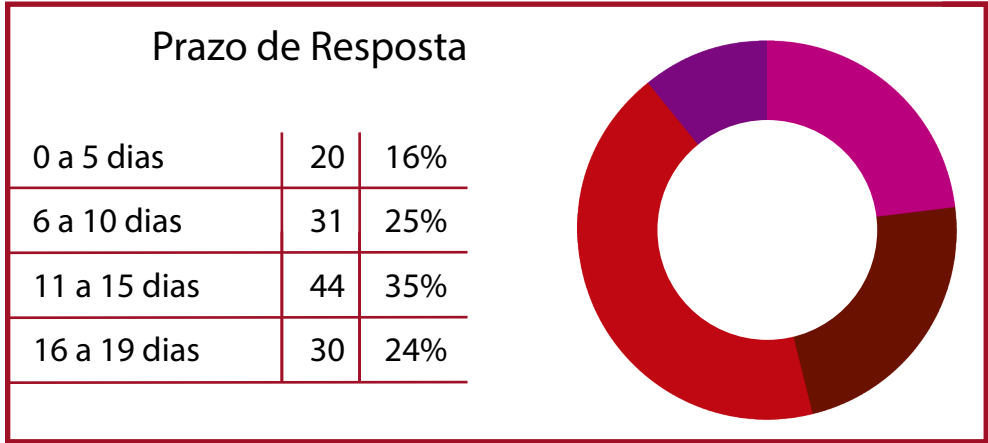
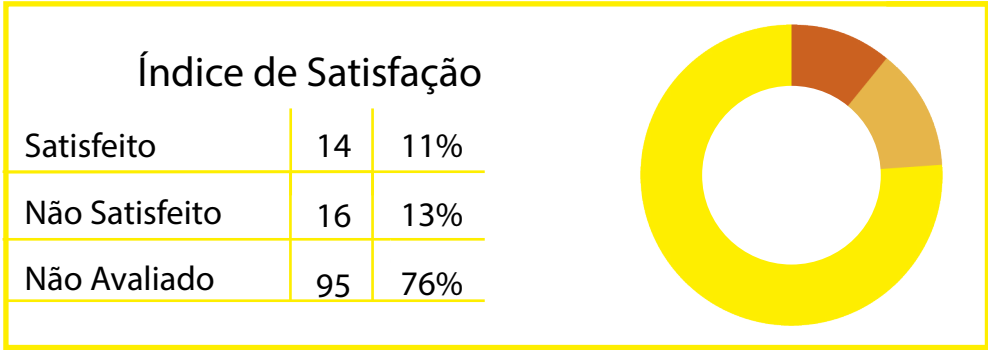
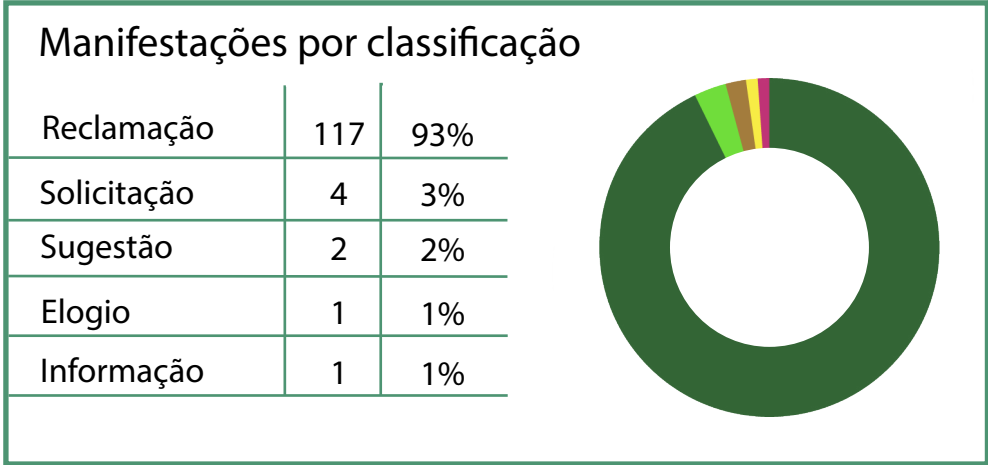
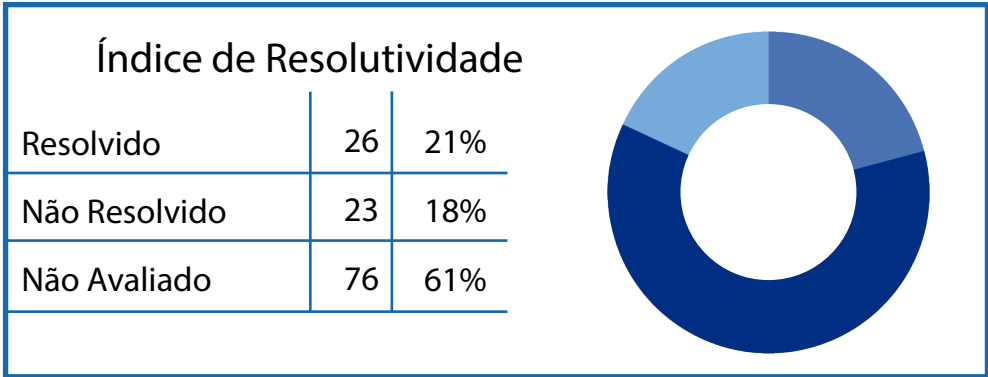


Relatório Ouvidoria

Anual - 2019

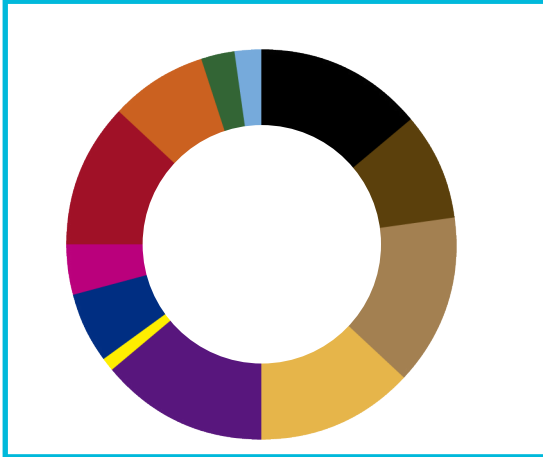
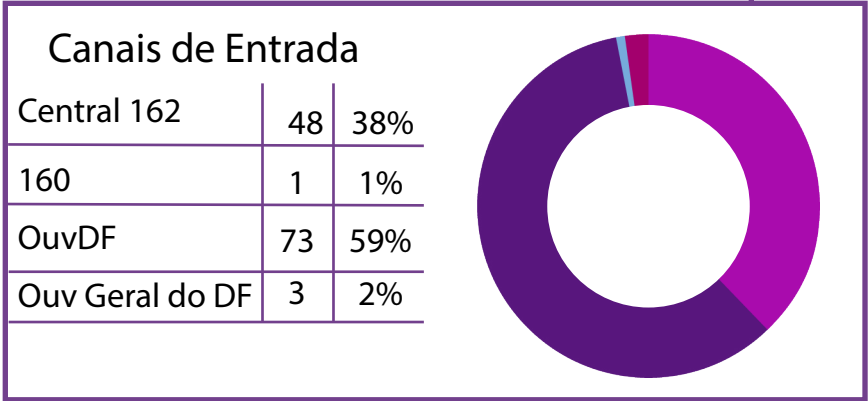


Assuntos mais recorrentes

Conduta do Motorista de Ônibus	54	43%
Falta de ônibus	23	18%
Descumprimento de tabela horária	15	12%
Linha de ônibus	6	5%
Servidor público	5	4%
Outros	22	18%

Total de Manifestações

Janeiro	18	14%
Fevereiro	12	9%
Março	17	14%
Abril	16	13%
Maio	17	14%
Junho	1	1%
Julho	8	6%
Agosto	5	4%
Setembro	14	12%
Outubro	11	8%
Novembro	4	3%
Dezembro	2	2%
Total	125	100%



PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO DA TCB

No ano de 2019, foram realizadas diversas ações, no sentido de melhoria dos nossos serviços, como: Treinamento de todos os motoristas da operadora "Gentileza Como Ferramenta no Atendimento ao Público"; Renovação de 75% dos ônibus de nossa Frota, com veículos com equipamentos de conforto como ar condicionado e câmbio automático; Melhoria das condições do trabalho dos nossos motoristas, cobradores e fiscais; Readequação das Tabelas horárias de nossas linhas; Orientação pontual aos nossos servidores a cada manifestação de ouvidoria; Convocação e recebimento de nossos motoristas e cobradores que estavam à disposição de outros órgãos do GDF; Além das ações de ouvidoria realizadas nos meses de março, agosto, setembro e novembro do corrente ano.

AÇÕES DE OUVIDORIA

Dia 26 de março

Momento de escuta ativa na Rodoviária do Plano Piloto com os nossos rodoviários, em conjunto com a Diretoria Técnica e a Presidência da TCB. Foram entregues formulários para coleta de sugestões para a melhoria do trabalho de nossos motoristas e cobradores

Dia 21 de agosto

Ação de Bate Papo com a Ouvidoria, no Setor de Oficinas (SEOFI), para a melhoria dos fluxos de trabalho entre a oficina e a operação da TCB.

Dia 10 de setembro

Ação de Bate Papo com a Ouvidoria no Setor do Almoxarifado (SEGER), para a melhoria dos fluxos de trabalho entre o almoxarifado e a operação da TCB.

Dias 19 a 22 de novembro

Ação de Bate Papo com a Ouvidoria, no Terminal Rodoviário do Plano Piloto, com os motoristas, cobradores e fiscais;
Ação de Ouvidoria Itinerante, com os 1218 usuários que utilizam as linhas da TCB que saem do Terminal Rodoviário do Plano Piloto.