



RELATÓRIO DE GESTÃO

ANUAL 2020

SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS
DE BRASÍLIA - TCB

SOCIEDADE DE TRANSPORTES COLETIVOS DE BRASÍLIA - TCB

Período de 01/01/2020 a 31/12/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Diretor-Presidente da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília:
Chancerley de Melo Santana

Chefe da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília

Cley Gonçalves dos Santos

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 transporte de Brasília (TCB) desenvolveu um sistema interno para organizar todas as solicitações constantes no sistema OUV-DF, de forma que as ações realizadas pelos setores da empresa sejam otimizadas e os recursos utilizados na solução dos problemas melhor aproveitados. Nossa equipe da ouvidoria zela pela boa prestação de serviço da empresa.

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>.

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.

Regime de Plantão durante a Pandemia COVID-19

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

DADOS ESTATÍSTICOS

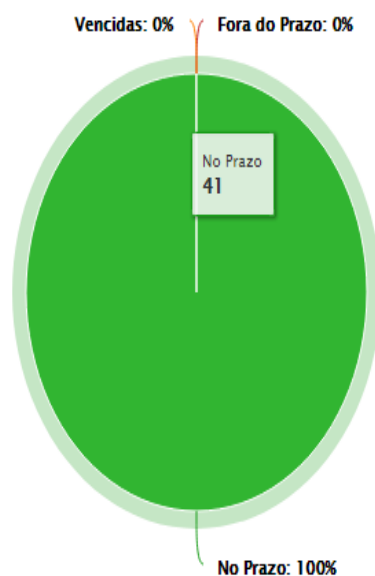
No Quarto Anual de 2020, a Sociedade de Transporte Coletivo de Brasília LTDA – TCB recebeu 33 manifestações, e todas foram registradas via Sistema Ouv-DF, Canal de ouvidoria online e por meio da Central de atendimento ao público, telefone 162.

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 000286	02/01/2020	Treinamento Profissional	16/01/2020	Não resolvida	15 dias	Não realizada	162
02	Re 007075	13/01/2020	Fiscalização de ônibus	16/01/2020	Resolvida	4 dias	Satisfeito	OUV-DF
03	Re 009339	16/01/2020	Conduta motorista de ônibus	21/01/2020	Respondida	6 dias	Não realizada	OUV-DF
04	Re 010114	16/01/2020	Conduta motorista de ônibus	21/01/2020	Respondida	6 dias	Não realizada	OUV-DF
05	Re 011108	18/01/2020	Fiscalização de ônibus	21/01/2020	Respondida	4 dias	Não realizada	OUV-DF
06	Re 018293	29/01/2020	Conduta motorista de ônibus	03/02/2020	Respondida	6 dias	Não realizada	162

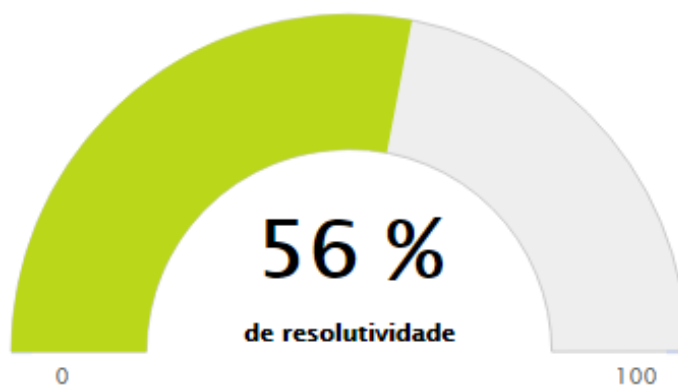
06	Re 019864	30/01/2020	Conduta cobrador de ônibus	04/02/2020	Respondida	6 dias	Não realizada	OUV-DF
08	Re 085488	30/04/2020	Conduta motorista de onibus	07/05/2020	Não resolvida	7 dias	Não Satisfeito	OUV-DF
09	Re 088002	05/05/2020	Fiscalização tabela de horario	14/05/2020	Respondida	9 dias	Não Realizada	162
10	Re 108173	01/06/2020	Conduta cobrador de ônibus	18/06/2020	Respondida	17 dias	Não realizada	OUV-DF
11	Re 114338	08/06/2020	Fiscalização tabela de horario	16/06/2020	Respondida	8 dias	Não realizada	162
12	Re 124000	22/06/2020	Conduta motorista de ônibus	01/07/2020	Respondida	9 dias	Não realizada	OUV-DF
13	Re-147116/2020	25/07/2020	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	12/08/2020	Respondida	7 dias	Não Realizada	OUV-DF
14	Re-150811/2020	30/07/2020	Conduta motorista de ônibus	12/08/2020	Respondida	11 dias	Não Realizada	162
15	So-166050/2020	23/08/2020	Falta de ônibus	27/08/2020	Respondida	4 dias	Não realizada	OUV-DF
16	Re-170425/2020	29/08/2020	Acessibilidade em ônibus	03/09/2020	Respondida	5 dias	Não realizada	162
17	Re-141412/2020	17/07/2020	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	23/07/2020	Respondida	9 dias	Não realizada	162
18	Re-147754/2020	27/07/2020	Servidor Público	05/08/2020	Respondida	11 dias	Não Realizada	OUV-DF
19	Re-175075/2020	05/09/2020	Conduta do cobrador de ônibus	15/09/2020	Respondida	10	Não Realizada	162
20	Re-176817/2020	09/09/2020	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	15/09/2020	Respondida	6 dias	Não Realizada	162
	Su-177215/2020	09/09/2020	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	15/09/2020	Respondida	6 dias	Não Realizada	162
21	Re-188750/2020	25/09/2020	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	29/09/2020	Respondida	4 dias	Não Realizada	162
22	Re-195286/2020	05/10/2020	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	14/10/2020	Respondida	9 dias	Não Realizada	OUV-DF
23	Re-197294/2020	07/10/2020	Falta de ônibus	22/10/2020	Respondida	15 dias	Não Realizada	162
24	Re-206312/2020	21/10/2020	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	26/10/2020	Respondida	5 dias	Não realizada	OUV-DF
25	Re-209655/2020	26/10/2020	Conduta do fiscal da TCB	16/11/2020	Respondida	20 dias	Não realizada	162
26	Re-213957/2020	30/10/2020	Conduta do Motorista de ônibus	16/11/2020	Respondida	16dias	Não realizada	162
27	Re-216613/2020	04/11/2020	Conduta do Motorista de ônibus	16/11/2020	Respondida	11 dias	Não Realizada	OUV-DF
28	Re-224264/2020	16/11/2020	Conduta do Motorista de ônibus	09/12/2020	Respondida	23	Não Realizada	162
29	Re-243651/2020	11/12/2020	Conduta do Motorista de ônibus	15/12/2020	Respondida	5 dias	Não Realizada	162
30	So-209884/2020	26/10/2020	Servidor Público	27/10/2020	Respondida	1 dias	Não Realizada	162
31	Su-227585/2020	19/11/2020	Terminal de Ônibus	27/11/2020	Respondida	4 dias	Não Realizada	162

32	Su-239680/2020	07/12/2020	Falta de ônibus	14/12/2020	Respondida	7 dias	Não Realizada	162
33	De-254942/2020	31/12/2020	Servidor Público	04/01/2021	Respondida	4 dias	Não Realizada	OUV-DF

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

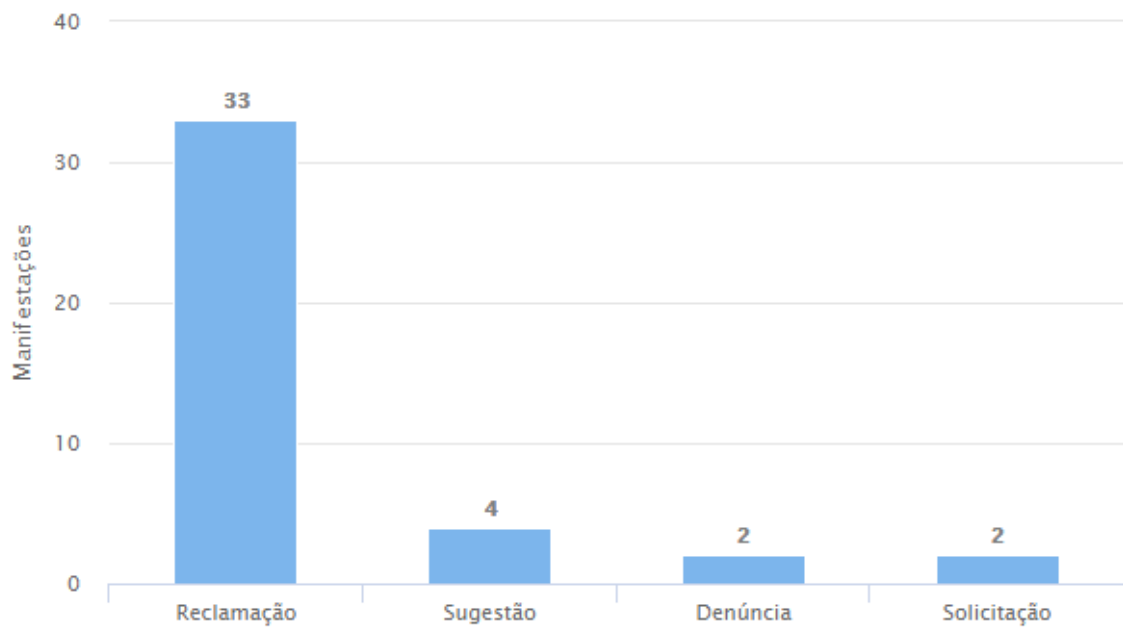


Resolutividade

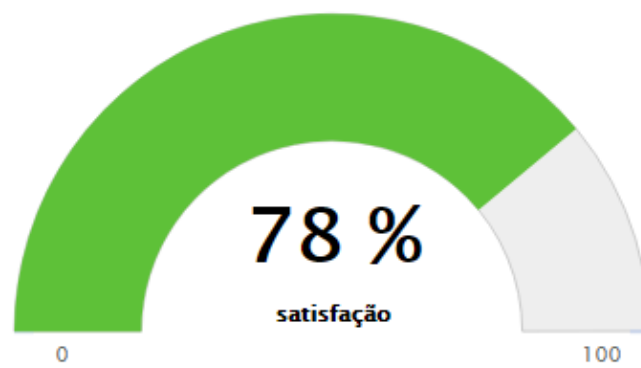


Por Classificação

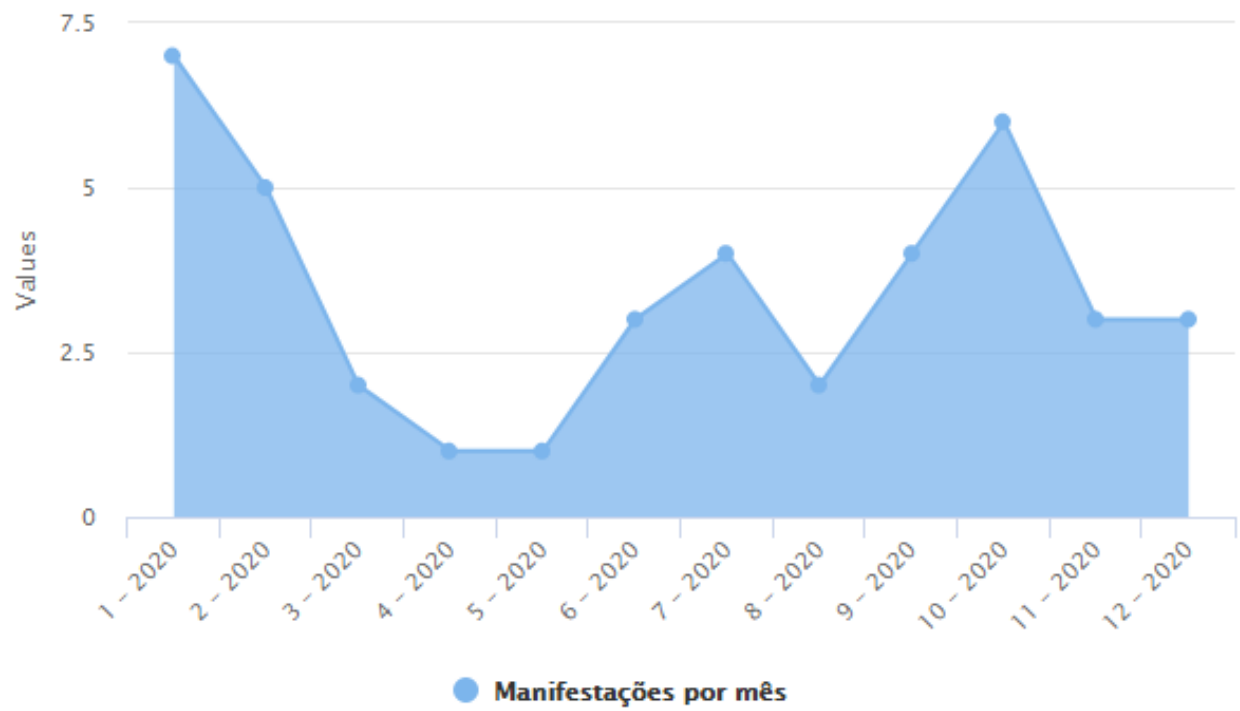
41 manifestações



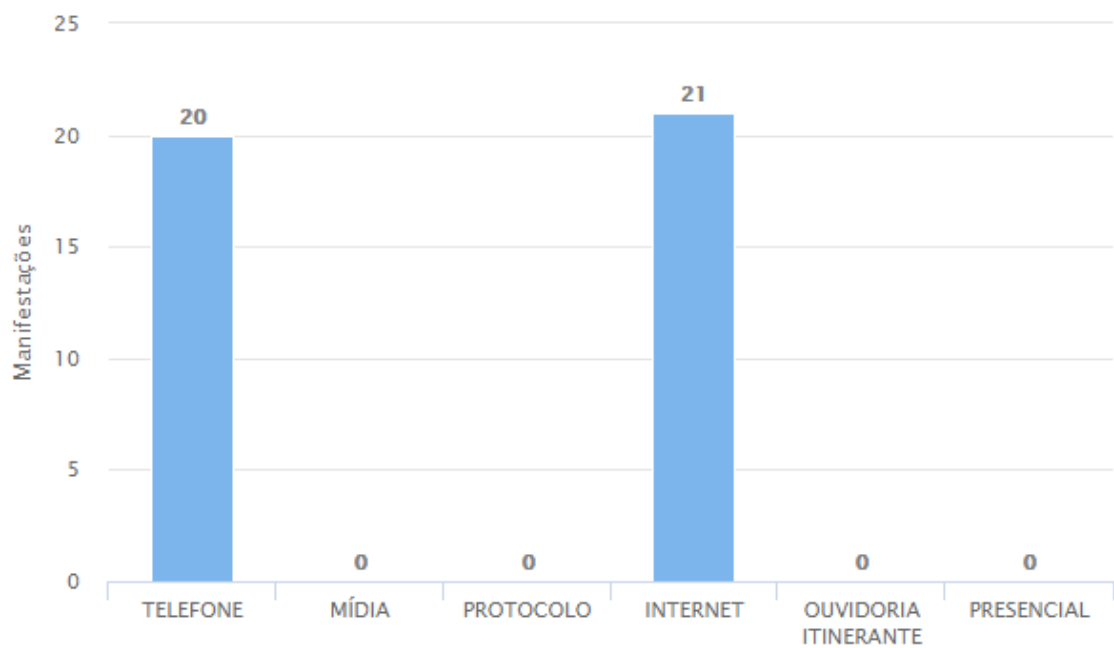
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria

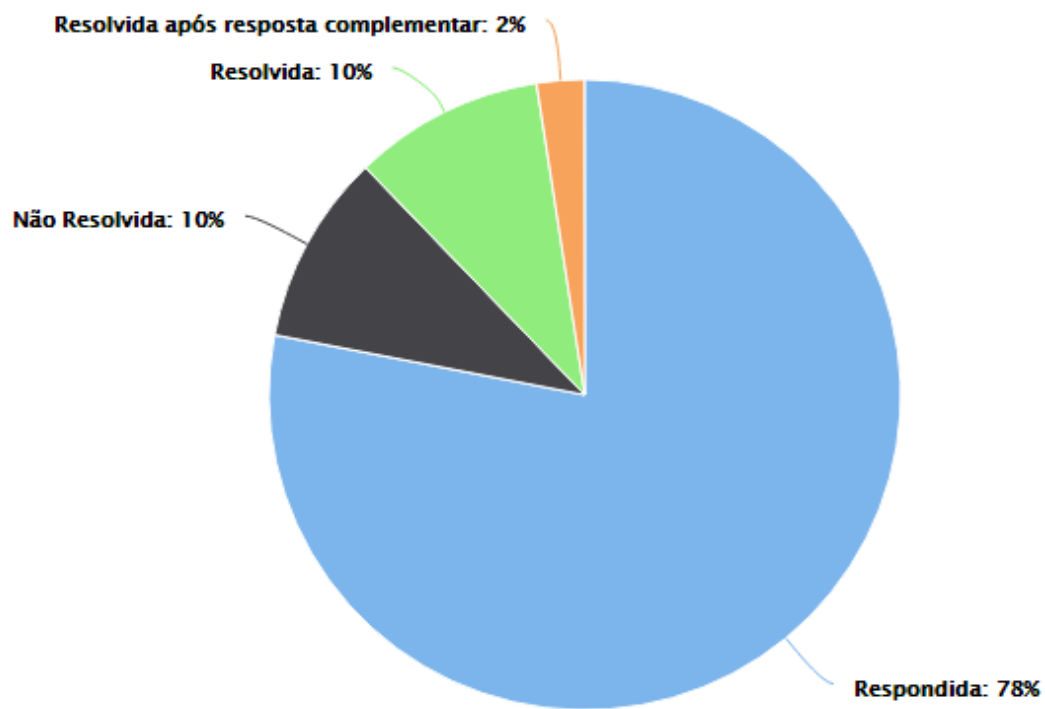


Evolução mensal



Formas de Entrada





Conhecimento da Carta



Total de manifestações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão

No período de janeiro a dezembro de 2020 foram 12 (doze) solicitações de pedidos de informações pelo sistema e-SIC, e foram devidamente respondidos dentro do prazo.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

	1º TRIMESTRE 2020	2º TRIMESTRE 2020	3º TRIMESTRE 2020	4º TRIMESTRE 2020
TOTAL DE DEMANDAS	1	6	4	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	Advertência verbal.
Conduta do cobrador de ônibus	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 de nossas linhas.
Fiscalização de ônibus	Tomamos todas providências para manter a integridade física de nossos ônibus.
Solicitações informações pelo E-SIC	Concedido.