



TRANSPORTES  
COLETIVOS  
DE BRASÍLIA

6.17

3.35

3.98

# Primeiro relatório trimestral 2023



Acesso à  
Informação



GOVERNO DE  
**BRASÍLIA**

# APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda. (TCB) referente ao 1º trimestre de 2023, relativo ao período de janeiro a março. Aqui você encontrará uma síntese das manifestações recebidas pelo setor durante o período citado.

As demandas são referentes à própria operação no transporte público ou aos serviços terceirizados, transporte Escolar e no DF Acessível.

Explicitaremos as ações desenvolvidas pelo setor, com base no Plano de Ação para o ano de 2023. Você pode consultá-lo no endereço eletrônico:

<https://www.tcb.df.gov.br/?s=plano+de+a%C3%A7%C3%A3o>.

**Boa leitura!**

## Total de manifestações: 20

Aumento de 14% de em relação ao trimestre anterior.

Para mais informações, consulte:

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

## Nossos indicadores:



## Desafios Principais

Aumentar a resolutividade, que registrou uma queda de 4% em relação ao trimestre anterior. Os assuntos avaliados negativamente foram relativos às condutas de motorista.

## Assuntos:

Conduta de motorista de ônibus

9

Cumprimento de tabela de horária dos ônibus

5

Linha de ônibus

1

Acessibilidade em ônibus + Estado de conservação de ônibus + Quantidade de ônibus + Transporte escolar e serviço prestados por empresas contratadas somando uma de cada.

5

## Desdobramentos:

O assunto conduta de motorista de ônibus e cumprimento de tabela de horária dos ônibus continua sendo destaque como a dos trimestres anteriores, mas sob uma temática diferente, após reunião com as áreas técnicas da TCB, foi possível alinhar estratégia para a resolução do problema. Juntos, os dois assuntos resultaram 20% das demandas "não resolvidas".

Os outros 25% demandas resolvidas e 55% respondidas.

# 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 primeiro trimestre, a Ouvidoria/TCB recebeu 14 solicitações de acesso à informação.

## ● Outras informações

Não houve registros dentro dos moldes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nem recursos acerca das solicitações de acesso à informação. Esses últimos ocorrem no caso de indeferimento de acesso às informações ou outras razões de negativa do acesso.

## ● Ações realizadas:

Participação de reuniões do Comitê de Governança e a participação nas reuniões/*workshops* de Planejamento Estratégico, conforme cronograma do plano de ação. Atualização da Carta de Serviços da Instituição. Normatização do *site* da instituição, segundo os parâmetros do Guia de Transparência Ativa 2023, da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF).

## ● Qualificação Equipe Ouvidoria:

Participação no curso Análise de dados como suporte à tomada de decisão (Turma JAN/2023), com carga horária de 30 horas. Início em 13/01/2023, término em 10/02/2023. Instituição: Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

Participação no curso de Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Introdução à legislação e implementação prática. (Turma 1/2023), com carga horária de 20 horas, período de 23 a 27 de janeiro de 2023. Instituição: Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV/DF).

# CONCLUSÃO E PERSPECTIVAS

No 1º trimestre executou-se o cronograma proposto no plano de ação da Ouvidoria/TCB, a saber: participação em reuniões/comitês que possibilitaram fomentar o uso do setor como ferramenta de gestão. Os estudantes pleitearam o aumento de transportes escolares e novos ônibus qual já foram atendidos com a nova frota de 100 novos ônibus de transporte escolar, de acordo com a gestão, ainda vão chegar novos ônibus. A temática também foi abordada no DF Acessível, serviço que atende pessoas com deficiência e mobilidade reduzida severa, mais uma opção de transporte gratuito na Capital Federal. O DF Acessível – programa com 25 vans adaptadas adquiridas pela Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB). Sendo sua operação por empresa tercerizada, com motoristas devidamente qualificados.

Foi possível, ainda, a realização de cursos, com o objetivo de qualificar, para oferecer um melhor gerenciamento dos dados, tanto na confecção dos relatórios, quanto na participação das reuniões de governança e de planejamento estratégico da instituição.

Como perspectiva para o próximo trimestre, reflexiona-se a necessidade de continuar a demonstrar o papel da ouvidoria e a importância de utilizar eos serviços oferecidos por ela.

Destacamos também, aprimorar a interlocução com as áreas técnicas e o contato com o público alvo da instituição.