



TRANSPORTES
COLETIVOS
DE BRASÍLIA

6.17

3.98

3.35

Segundo relatório trimestral 2023



Acesso à
Informação



OUVIDORIA



GOVERNO DE
BRASÍLIA

6 4
0 1
8 6
8 5
0 7
0 5

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília (TCB) referente ao 2º trimestre de 2023, período de abril a junho. Aqui você encontrará uma síntese das manifestações recebidas pelo setor durante o citado período.

As demandas são referentes à própria operação no transporte público ou à seus serviços terceirizados, transporte Escolar e 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: 35

35 reclamações

Aumento de 75% 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 condutas de motorista.

Assuntos:

Conduta de motorista de ônibus

15

Cumprimento de tabela de horários dos ônibus

4

Linha de ônibus

3

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

13

Desdobramentos:

O assunto Conduta de Motorista de ônibus e cumprimento de tabela horária dos ônibus continuam sendo destaque, bem como a dos trimestres anteriores, mas sob uma temática diferente. Após reunião com as áreas técnicas da TCB, foi possível alinhar estratégias para a resolução do problema. Juntos os dois assuntos resultaram 2% das demandas "não resolvidas"; os outros 92,3% demandas resolvidas e 5,7% respondidas.



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

● Outras informações

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

● Ações realizadas:

Participações em reuniões do Comitê de Governança e a participação nas reuniões/*workshops* de Planejamento Estratégico, conforme cronograma do plano de ação e a normatização do *site* da instituição, segundo os parâmetros do guia de transparência ativa 2023 da Controladoria-Geral do Distrito Federal.

● Qualificação Equipe Ouvidoria:

Participação no curso Análise de dados como suporte à tomada de decisão, na Turma de janeiro/2023, com carga horária de 30 horas, com 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 e já foram atendidos com nova frota de 100 novos ônibus de transporte escolar. De acordo com a gestão, ainda irão chegar novos ônibus. A temática também foi abordada no programa DF Acessível e pessoas com deficiência e mobilidade reduzida severa terão mais uma opção de transporte gratuito na capital. O DF Acessível é um programa que possui uma frota composta por 25 vans adaptadas, adquiridas pela TCB. Sua operação é realizada por empresas tercerizadas, as quais possuem motoristas devidamente qualificados.

Foi possível, ainda, a realização de cursos. O objetivo foi o 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 os serviços oferecidos por ela.

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