



Terceiro relatório trimestral

2023





Apresentação

Apresentamos o relatório da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB - referente ao 3º trimestre de 2023, período entre julho e setembro. 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 aos 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>

Boa Leitura!





Total de Manifestações

Foram registradas um total de 32 (trinta e duas) reclamações no trimestre. Houve portanto, uma redução de 9,4% em relação ao trimestre anterior. Para maiores informações, consulte:

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





Principais Assuntos:

Transporte Escolar	➔	10
Conduta do motorista de ônibus	➔	9
Descumprimento de tabela horária dos ônibus	➔	4
Conduta do cobrador de ônibus	➔	2
Fiscalização em transporte escolar	➔	2
Legislação de trânsito	➔	1
Estado de conservação, manutenção de ônibus	➔	1
Linha de ônibus	➔	1
Servidor Público	➔	1
Falta de ônibus	➔	1

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

67%



Resolutividade

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br





Desdobramentos:

O assunto “transporte escolar” sofreu um grande aumento no número de reclamações em relação ao trimestre anterior.

Esse aumento se deve ao fato da rede pública de ensino ter ganho um reforço na frota de ônibus escolares, já que 40 novos veículos zero km, foram entregues à população, aumentando assim, o número de estudantes atendidos. Com o aumento da demanda é natural que ocorra também um pequeno aumento no número de reclamações.





Principais Desafios:

Continuar aumentando o índice de resolutividade, o qual registrou um aumento de 34% em relação ao trimestre anterior.





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 terceiro trimestre a Ouvidoria/TCB recebeu 16 solicitações de acesso à informação



Outras Informações

Não houve registro dos moldes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Houve um recurso em segunda e terceira instância acerca de solicitação de acesso à informação. Este caso ocorreu devido ao indeferimento de um acesso à uma determinada informação.





AÇÕES REALIZADAS

Participação na 3ª Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF - 2023, ocorrida no dia 09/08/2023, participação na reunião virtual de lançamento da nova versão da logo das Ouvidorias do Governo do Distrito Federal e do Manual de aplicação, realizada no dia 31/08/2023; participação em Sessão Solene em Homenagem às Ouvidorias Públicas no âmbito do Distrito Federal, realizada no dia 21 de setembro de 2023, no Plenário da Câmara Legislativa do Distrito Federal- CLDF e participação no Planejamento da Rede SIGO, para elaboração do Plano de Ação do ciclo 2024-2025.





Qualificação da Equipe Ouvidoria

Participação no curso: Produzindo resultados de Ouvidoria, com carga horária de 12 horas, com início em 25/07/2023 e término em 27/07/2023. Instituição: Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF.

Participação no curso: Ambientação para os novos ouvidores, com carga horária de 20 horas, com início em 21/08/2023 e término em 25/08/2023. Instituição: Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF.





Conclusão e perspectivas

No 2º trimestre, o cronograma proposto no plano de ação foi plenamente executado. Houve participação em reuniões que possibilitaram fomentar o uso do setor como ferramenta de gestão. A frota escolar que é administrada pela TCB, em parceria com a Secretaria de Educação, ganhou 40 novos ônibus escolares zero km que vão atender o Serviço de Transporte Complementar Escolar (STCE). Além dos veículos para o transporte de alunos, outros dez veículos foram entregues e serão utilizados na fiscalização dos transportes escolares. Houve ainda um fortalecimento no programa DF Acessível, o qual recebeu o reforço de 11 novas vans. O programa DF Acessível é um programa que atende pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Sua operação é realizada por empresas terceirizadas, as quais possuem motoristas devidamente qualificados.





Foi possível ainda a participação em cursos, objetivando a qualificação 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, continuaremos demonstrando 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.

