



# Quarto relatório trimestral

## 2023





# Apresentação

**Apresentamos o relatório da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB - referente ao 4º trimestre de 2023, período entre outubro e dezembro. 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 29 (vinte e nove) reclamações no trimestre. Houve portanto, uma redução de aproximadamente 9,3% em relação ao trimestre anterior.

Para maiores informações, consulte:

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





## Principais Assuntos:

Conduta do motorista de ônibus	➔	10
Estado de conservação, manutenção de ônibus	➔	4
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	➔	3
Transporte Escolar	➔	3
Fiscalização em ônibus	➔	2
Conduta do cobrador de ônibus	➔	2
Descumprimento de tabela horária dos ônibus	➔	2
Linha de ônibus	➔	1
Falta de ônibus	➔	1
Limpeza de ônibus	➔	1

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://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

**57%**



Resolutividade

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)





## Desdobramentos:

O assunto “Conduta do motorista de ônibus”, apesar de liderar as estatísticas, basicamente se manteve estável em relação ao trimestre anterior, ocasião em que foram registradas 09 (nove) reclamações, ao passo que neste trimestre, houve o registro de 10 (dez) reclamações.

Destacamos ainda, o item “Transporte Escolar” pois no trimestre passado, este item liderou a estatística com 10 (dez) registros de reclamações. Neste trimestre, foram registradas apenas 03 (três) reclamações, havendo portanto, uma redução de 70% no número de registros.





## Principais Desafios:

Focar na melhoria do índice de resolutividade, haja vista ter ocorrido uma redução de aproximadamente 15% nas resoluções 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 “Participa DF”, que pode ser acessado pelo endereço eletrônico: <https://sic.participa.df.gov.br>



### Quantitativo

No quarto trimestre a Ouvidoria/TCB recebeu 07 (sete) solicitações de acesso à informação



### Outras Informações

Não houve registro dos moldes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).







## AÇÕES REALIZADAS

Participação na 4ª Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF - 2023, ocorrida no dia 23/10/2023, no auditório do Departamento de Estradas e Rodagem do Distrito Federal - DER/DF; participação no evento denominado AULA MAGNA - encerramento do curso "Governança de Serviços do GDF, realizado no dia 10/11/2023, no auditório da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências de Saúde - FEPECS; participação no evento "Jornada SIGO-DF: Resultados 2023", realizado no dia 17/11/2023, no auditório Cel. José Nilton Matos (CMBDF) e participação no 3º Encontro da Rede de Controle da Gestão Pública do DF - "Novas perspectivas de atuação", realizado no dia 05/12/2023, no auditório do Complexo da Polícia Civil do Distrito Federal.





# Qualificação da Equipe Ouvidoria

Participação no curso presencial “Gestão do Atendimento de Ouvidoria”, realizado de 31/10/2023 a 01/11/2023, na Escola de Governo e participação no curso presencial “Dominando o Canva - ferramentas e técnicas, realizado de 02/10/2023 a 06/10/2023, na Escola de Governo.





## Conclusão e perspectivas

No 4º trimestre, o cronograma proposto no plano de ação foi plenamente executado. Houve ainda, participação em reuniões que possibilitaram fomentar o uso do setor como ferramenta de gestão; participação em cursos, objetivando a qualificação para oferecer um melhor gerenciamento dos dados, tanto na confecção dos relatórios quanto participação das reuniões de governança e de Planejamento estratégico da instituição.

Para o próximo trimestre, a perspectiva é de continuarmos demonstrando o papel da Ouvidoria e a importância de utilizar os serviços por ela oferecidos. Pretendemos também permanecer aprimorando a interlocução com as áreas técnicas e o contato com o público alvo da instituição.

