



Primeiro relatório trimestral 2024





Apresentação

Apresentamos o relatório da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB - referente ao 1º trimestre de 2024, período entre janeiro e março. 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). Você pode consultá-lo no endereço eletrônico: <https://www.tcb.df.gov.br>

Boa Leitura!





Total de Manifestações

Foram registradas um total de 54 (cinquenta e quatro) reclamações no trimestre. Houve portanto, um aumento de 53,7% em relação ao trimestre anterior.

Para maiores informações, consulte:

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





Principais Assuntos:

Conduta do motorista de ônibus	➔	12
Descumprimento de tabela horária dos ônibus	➔	8
Estado de Conservação, manutenção de ônibus	➔	7
Assistência a Pessoa com Deficiência - PCD	➔	4
Falta de ônibus	➔	4
Acessibilidade em ônibus	➔	3
Quantidade de ônibus	➔	3
Conduta do fiscal da TCB	➔	2
Suposta Conduta Criminosa	➔	2
Competência de outra esfera	➔	1

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





Nossos Indicadores:



Recomendação

100%



Satisfação com o atendimento

100%



Satisfação com o sistema

100%



Satisfação com o serviço de Ouvidoria

67%



Resolutividade

40%



Satisfação com a resposta

0%

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





Desdobramentos:

Notamos uma queda vertiginosa nos seguintes indicadores: “Satisfação com o serviço de Ouvidoria”, “Resolutividade” e “Satisfação com a resposta”. Estas alterações estão diretamente ligadas aos seguintes assuntos: “Descumprimento de tabela horária dos ônibus”, “Estado de Conservação, manutenção de ônibus”, Falta de ônibus” e “Quantidade de ônibus”, uma vez que os mesmos estão interligados e impactam diretamente na operação, causando assim, a insatisfação dos passageiros, devido às longas filas que se formam nos boxes de soltura, superlotação nos ônibus, além de atrasos na chegada dos usuários aos seus destinos. Logo, as respostas para as várias demandas registradas em função dos descumprimentos acima descritos, não são bem aceitas, causando assim, queda no índice.

A solução para estes problemas passa pela renovação de contratos de fornecimento de peças, aquisição/recapagem de pneus, manutenção de ar condicionado, etc.





Principais Desafios:

Nossos principais desafios passa pela busca de soluções que possam proporcionar a retomada do crescimento dos nossos indicadores, focando principalmente na qualidade da resposta fornecida.





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 09 solicitações de acesso à informação e todas elas foram respondidas dentro do prazo geral de resposta.



Outras Informações

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





Qualificação da Equipe Ouvidoria

Participação no curso: **Canva para Ouvidores** - Turma 1/2024, realizado de 26/03/2024 a 27/03/2024, na Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF.





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.

