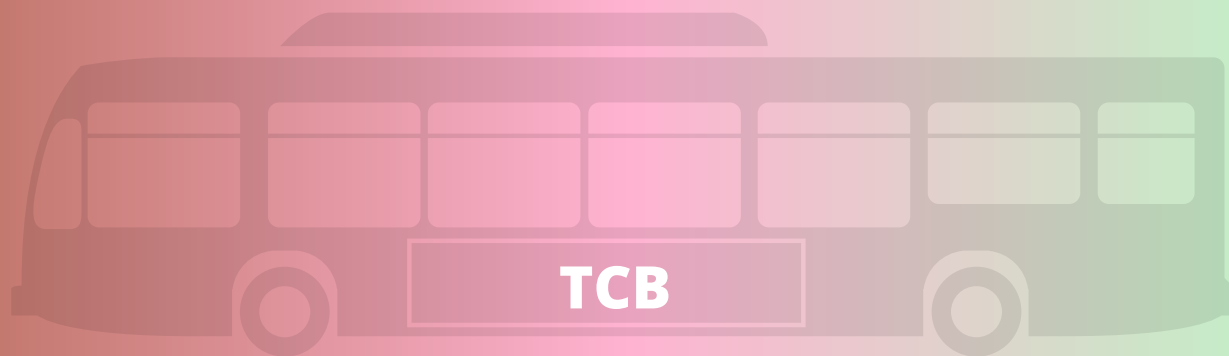




Segundo relatório trimestral

2024





Apresentação

Apresentamos o relatório da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB - referente ao 2º trimestre de 2024, período entre abril e 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 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 39 (trinta e nove) reclamações no trimestre. Houve portanto, uma redução de 27,77% em relação à quantidade de reclamações registradas no trimestre anterior.

Para maiores informações, consulte:

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





Principais Assuntos:

Conduta do motorista de ônibus	➔	05
Falta de ônibus	➔	05
Descumprimento de tabela horária dos ônibus	➔	03
Serviço de transporte público do DF	➔	03
Serviços prestados por empresas conveniadas ao GDF	➔	02
Servidor terceirizado do serviço público do DF	➔	02
Transporte escolar	➔	02
Assistência à pessoa com deficiência - PCD	➔	02
Cartão PCD	➔	01
Secretários de estado de Brasília	➔	01

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





Nossos Indicadores:



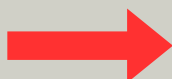
Recomendação

100%



Satisfação com o atendimento

100%



Satisfação com o sistema

100%



Satisfação com o serviço de Ouvidoria

100%



Resolutividade

43%



Satisfação com a resposta

100%

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





Desdobramentos:

Em relação ao trimestre anterior, conseguimos alcançar uma melhora significativa nos índices de “satisfação com o serviço de Ouvidoria” o qual passou de 67% para 100% e “satisfação com a resposta”, o qual passou de 0% para 100%. Tivemos ainda, uma pequena melhora no índice de “Resolutividade” o qual passou de 40% para 43%.





Principais Desafios:

Nossos principais desafios passam pela manutenção dos percentuais alcançados em nossos indicadores, e, principalmente, melhorar o percentual do índice de “resolutividade”.





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 segundo trimestre, a Ouvidoria/TCB recebeu 13 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 nos cursos: **Produzindo resultados de Ouvidoria** - Turma 1/2024, realizado de 08/04/2024 a 10/04/2024, na Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF; **Quintas de Inovação - Papo de Ouvidoria: Qualidade da resposta - turma 1/2024**, realizado no dia 11/04/2024, na Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF; **Gestão de Atendimento de Ouvidoria - Turma 01/2024**, realizado nos dias 23 e 24/04/2024, na Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF; **Desenvolvendo Projetos de Ouvidoria - Turma 01/2024**, realizado nos dias 06, 07 e 08/05/2024, na Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF e **2º Encontro de Autoridades de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI)**, realizado no dia 10/05/2024, no anexo do Palácio do Buriti - 16º andar.





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.

