

RELATÓRIO – 2º TRIMESTRE/2024

PARTE GERAL

1. INTRODUÇÃO

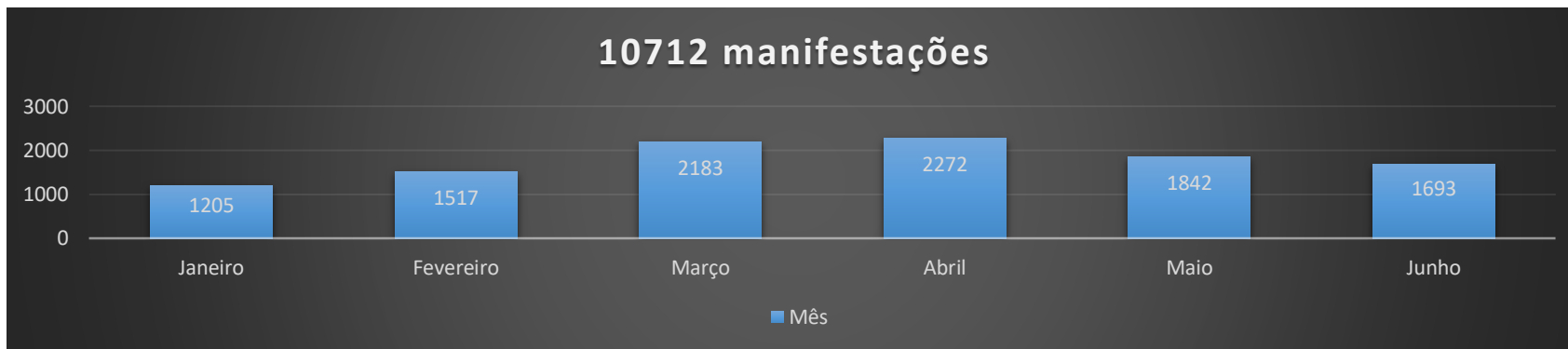
Nestes primeiros dois trimestres de 2024, esta Ouvidoria recebeu, respectivamente, cerca de 4905 e 5807 manifestações. Os meses de março e abril foram os mais manifestados, em cada trimestre, com 2183 e 2272 manifestações, respectivamente. Daqueles totais, cerca de 94% dos referidos quantitativos referem-se à tipologia “reclamação”.

Nos períodos ora analisados, os principais meios de entrada usados pelo cidadão foram, nessa ordem, a internet e o telefone (162), respondendo por cerca de 6424 e 4154 manifestações, respectivamente. A resolutividade (acumulada) alcançada por esta Ouvidoria nos citados trimestres girou em torno de 48%, tendo como regiões mais manifestadas: Plano Piloto, Itapoã, Ceilândia, Planaltina e Gama, nessa ordem.

Os dez(10) assuntos mais manifestados foram: **Conduta de motorista, Descumprimento de tabela horária dos ônibus, Linha de ônibus, Passe Livre Estudantil, Parada/abrigo de ônibus, Superlotação em ônibus, Falta de ônibus, Conduta de cobrador, Integração tarifária e Quantidade de ônibus.**

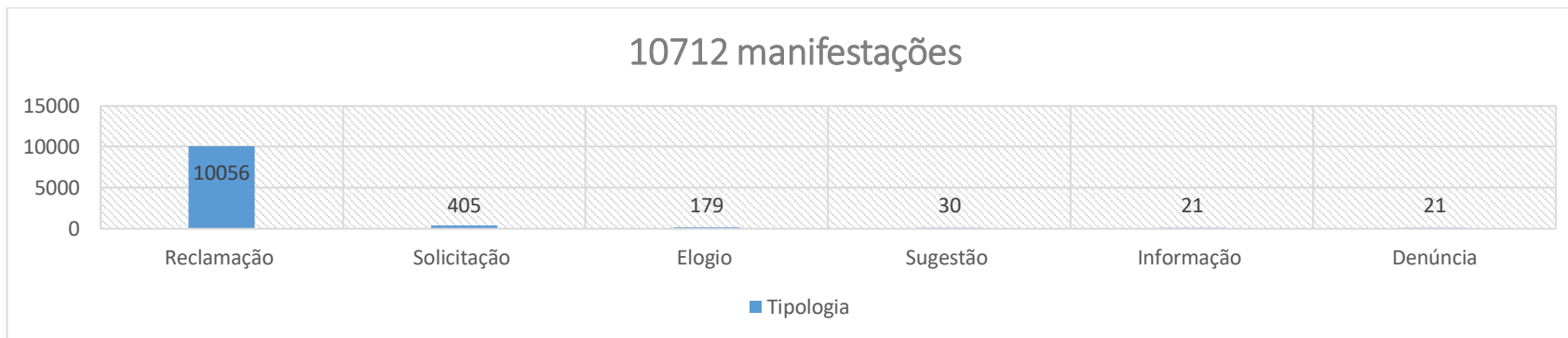
2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

O presente tópico tem como objetivo apresentar a atuação (acumulada) desta Ouvidoria no primeiros dois trimestres de 2024, no tocante ao recebimento de manifestações via Participa DF. No gráfico abaixo, podemos observar um aumento no número de registro de manifestações nos meses de janeiro a abril e uma diminuição nos meses de maio e junho , conforme gráfico abaixo.



3. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES DO PARTICIPA-DF

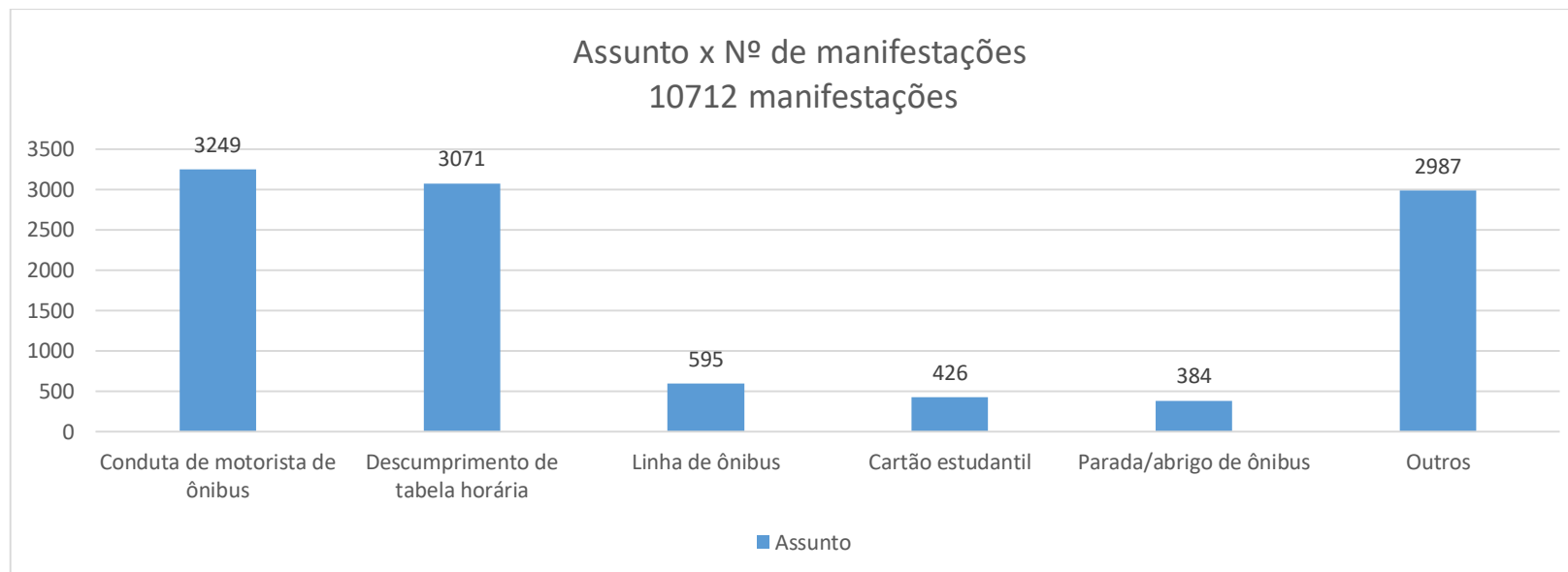
Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das manifestações cadastradas no PARTICIPA-DF nestes dois primeiros trimestres de 2024, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".



Fonte: Sistema Participa - DF

4. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO PARTICIPA- DF

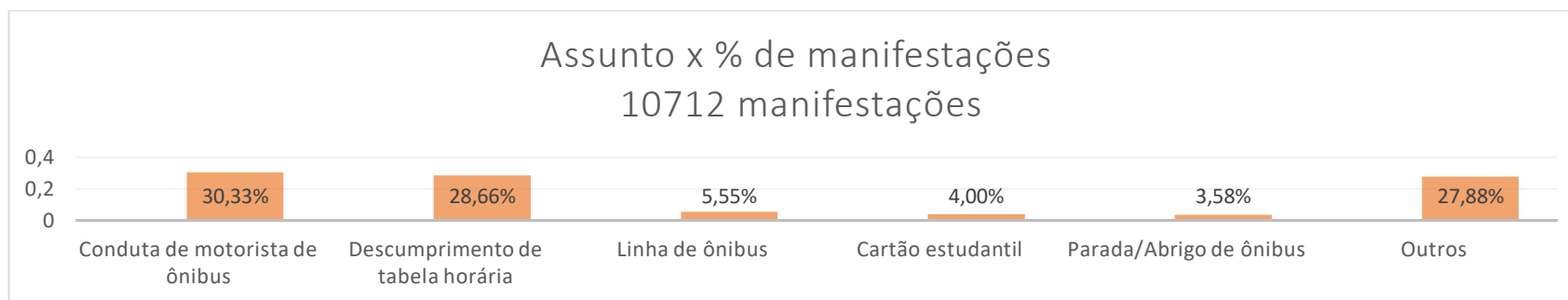
Informamos a seguir os dados estatísticos das manifestações cadastradas no PARTICIPA-DF, atinentes ao período de janeiro a junho de 2024, através dos 05(cinco) principais assuntos mais reclamados junto a esta Ouvidoria/SEMOB, conforme apresentados abaixo:



Obs.: Informamos ainda que os assuntos em questão contemplam, além das cinco concessionárias de ônibus, também as demais empresas (TCB, empresas “rurais”) de ônibus.

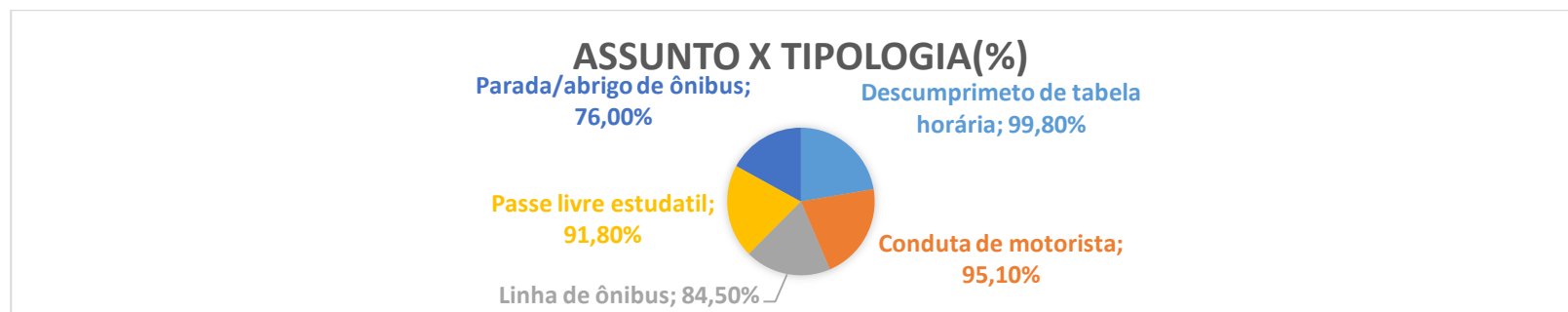
5. QUALIDADE – PERCENTUAL

Este tópico reproduz os cinco principais assuntos atinentes a esta Secretaria de Estado nestes dois primeiros trimestres de 2024, mas de forma qualitativa, ou seja, em percentuais.



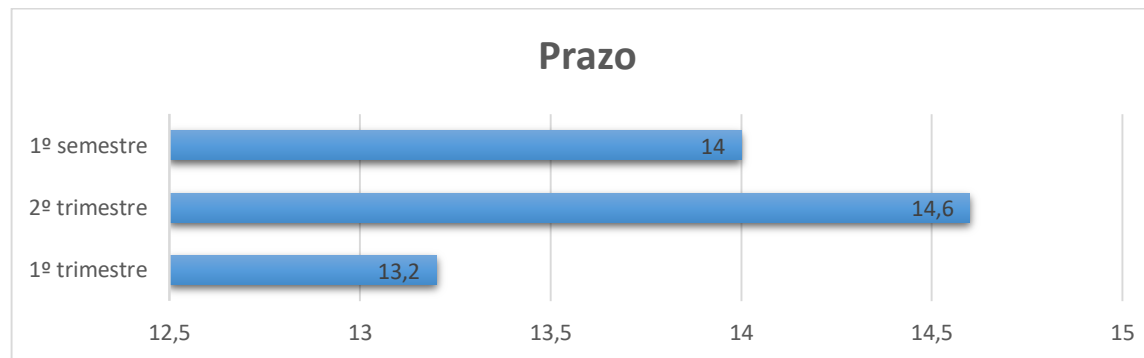
6. ASSUNTO X TIPOLOGIA

Neste tópico objetivamos detalhar os 05(cinco) assuntos mais recorrentes, neste 1º semestre deste ano, e o respectivo percentual correspondente à tipologia “Reclamação”.



7. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

A média de prazo de resposta das demandas do Sistema ora citado, neste primeiro semestre, foi de pouco mais de 14 (onze) dias, conforme apresentamos abaixo.



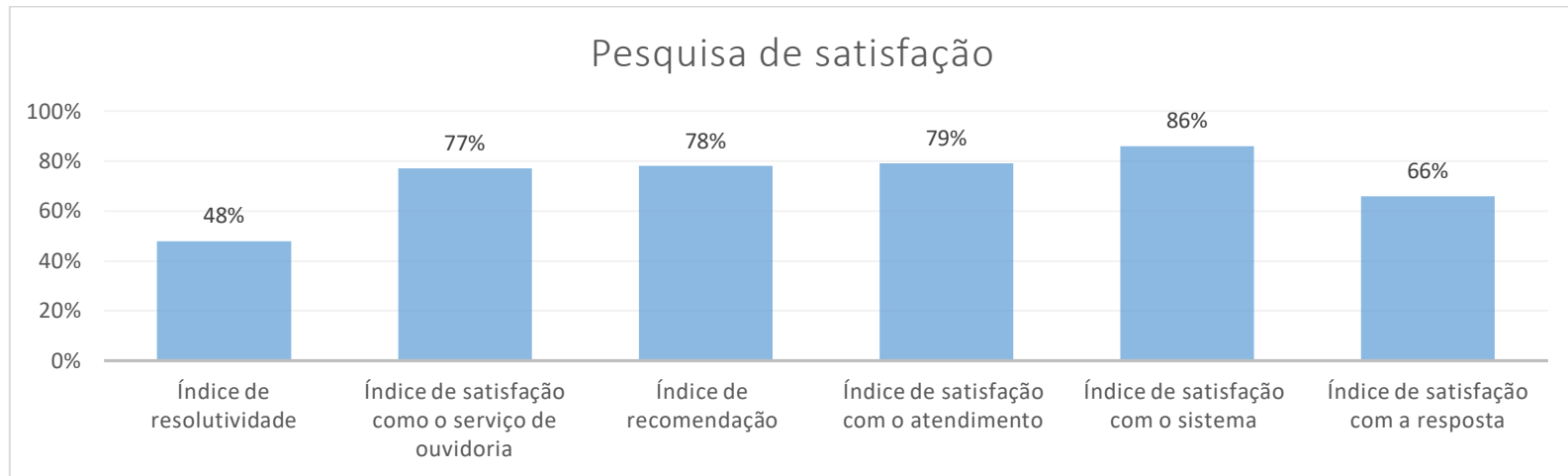
Obs.: cerca de 5,1%(549 manifestações) das manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste primeiro semestre foram respondidas fora do prazo;

Obs.: o prazo legal para resposta às manifestações de ouvidoria é de até 20 dias corridos, contados a partir do registro;

8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO PARTICIPA/DF (AVALIAÇÃO FEITA PELO CIDADÃO)

A seguir apresentamos os índices contendo a avaliação feita pelo manifestante/cidadão do atendimento realizado pela Ouvidoria da SEMOB, no primeiro semestre do corrente ano, via sistema Participa – DF. Tal avaliação é demonstrada através dos seguintes índices: resolutividade, recomendação, satisfação com o atendimento, satisfação com o sistema, satisfação com a resposta e de satisfação com os serviços prestados pelo referido setor/unidade. Esclarecemos ainda que esses percentuais são oriundos de pesquisa de satisfação realizada com o cidadão pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal por meio do sistema supracitado.

Fonte: Sistema Participa - DF



Legenda:

Índice de resolutividade (gerais da Ouvidoria/SEMOB) - Esse índice mostra, entre os manifestantes que classificaram suas manifestações encerradas por esta Ouvidoria, o percentual dos mesmos que as classificaram em "resolvida ou não resolvida".

Satisfação com o atendimento (realizado pela Ouvidoria da DFTRASEMOB) - avaliação feita pelo manifestante acerca do atendimento prestado pela Ouvidoria da SEMOB acerca do seu problema/questionamento/solicitação;

Índice satisfação com os serviços de Ouvidoria(da Ouvidoria/SEMOB)- indica o percentual de satisfação dos manifestantes com o serviço apresentado por esta Ouvidoria.

Satisfação com o sistema OUV-DF- avaliação feita pelo manifestante acerca do Sistema OUV-DF;

Índice de recomendação (serviço da Ouvidoria/SEMOB) - Mostra o percentual de manifestantes que indica os serviços da Ouvidoria/SEMOB ;

Satisfação com a resposta (dada pela a Ouvidoria/SEMOB) - avaliação feita pelo manifestante acerca da qualidade(coerência, clareza, coesão, etc) da resposta fornecida pela Ouvidoria da SEMOB a sua manifestação;

9. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

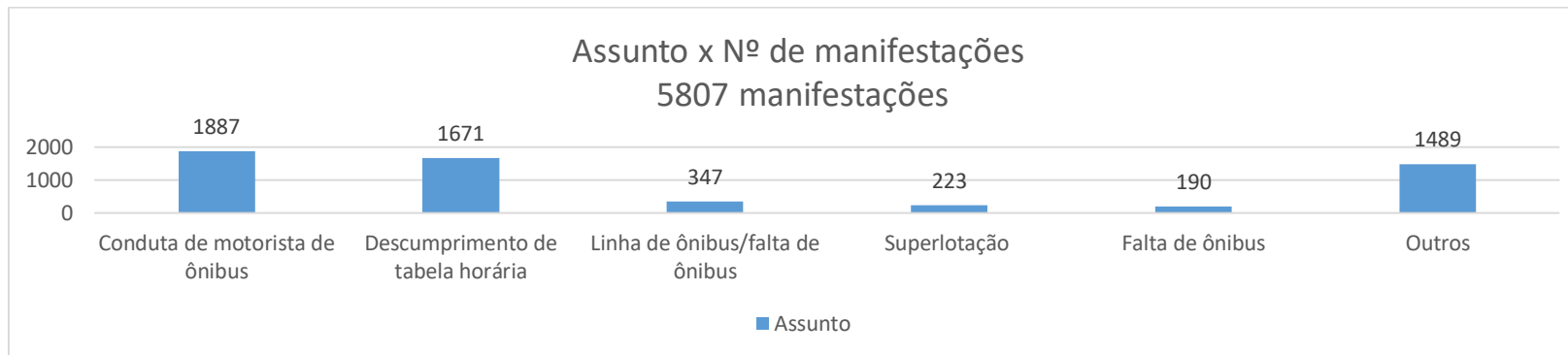
Neste tópico estão detalhados os pedidos de informação recebidos por esta Ouvidoria nestes seis primeiros meses de 2024.

TIPOLOGIA	QUANTITATIVO
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	232

PARTE ESPECÍFICA – 2º TRIMESTRE

10. ASSUNTO

Informamos a seguir os dados estatísticos aproximados das manifestações cadastradas no Participa - DF, atinentes ao período de abril a junho de 2024, através dos 05(cinco) principais assuntos mais reclamados junto a esta Ouvidoria/SEMOB, conforme apresentados abaixo:



Obs.: Informamos ainda que os assuntos em questão contemplam, além das cinco concessionárias de ônibus, também as demais empresas (TCB, empresas “rurais”) de ônibus.

Fonte: Sistema Participa - DF

11. ASSUNTO X SUBASSUNTO

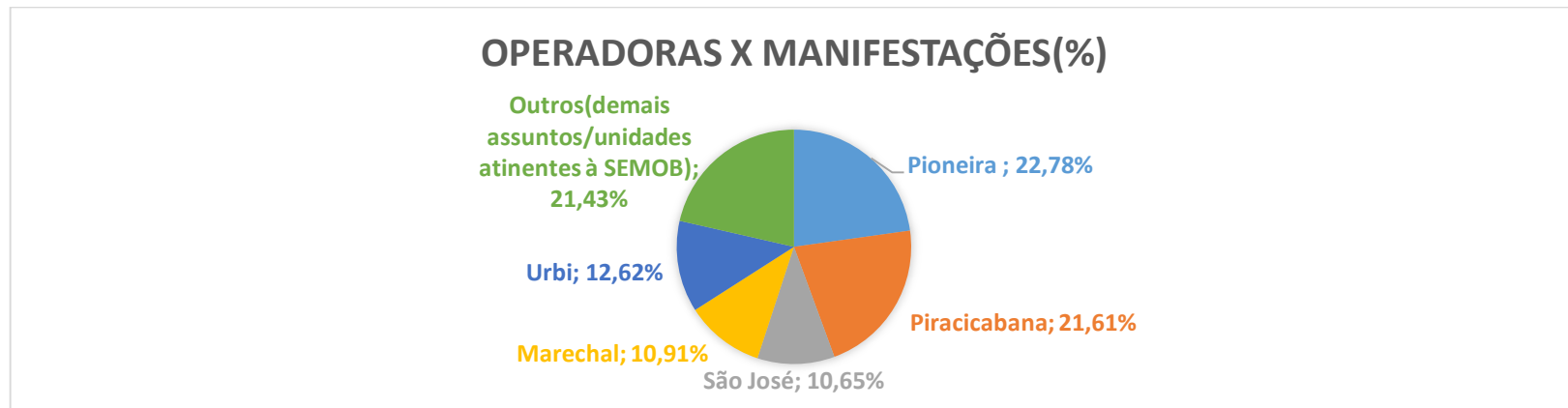
Esclarecemos que este tópico informa a porcentagem aproximada dos sub-assuntos mais demandados no 2º trimestre/2024, em relação aos assuntos mais reclamados. Comunicamos ainda que cada assunto é detalhado em vários sub-assuntos, ou seja, o assunto é visto sob uma visão macro, enquanto o sub-assunto seria em uma visão micro tema/assunto. Por exemplo, dentro do assunto “conduta de motorista” identificamos inúmeros subtópicos(assuntos secundários, sub-assuntos etc), como: mata parada, direção Perigosa, grosseria do motorista, assédio sexual etc.

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	QUANTITATIVO (%)
Conduta do Motorista de Ônibus	Mata parada	42,8
	Direção Perigosa	12,45
	Grosseria do motorista	0,9
	Outros	43,85
Descumprimento de tabela horária	Descumprimento de tabela horária	100
Linha de ônibus/Falta de ônibus	Criação/Falta de linha	46,36
	Alteração de itinerário	36,87
	Outros	16,77
Superlotação	Ônibus lotado	100
Passe Livre estudantil	Liberação do cartão/benefício	36,46
	Vencido	28,87

	Outros	34,67
--	--------	-------

12. OPERADORAS MAIS MANIFESTADAS

Este tópico detalha o percentual aproximado de manifestações recebidas por esta SEMOB/DF neste 2º trimestre de 2024 por operadora.



Obs 1.: A base de cálculo para os percentuais supracitados é o quantitativo total de 5807 manifestações;

Obs 2.: Cerca de 78,52%(pouco mais de 4560 manifestações) das manifestações recebidas por esta Secretaria de estado, no primeiro trimestre do ano corrente, são atinentes às empresas de ônibus que trafegam nas diversas modalidades de transporte público coletivo;

Obs .: Por exemplo, a empresa Pioneira recebeu cerca de 1323 manifestações(22,78% de 5807 manifestações recebidas pela SEMOB neste segundo trimestre).

13. OPERADORAS X ASSUNTOS

Este tópico detalha o percentual aproximado dos **assuntos (visão macro)** mais manifestados acerca das cinco concessionárias. Por exemplo, a empresa “URBI, de um quantitativo aproximado de 733 manifestações, recebeu cerca de 302 demandas sobre “conduta de preposto” e 265 manifestações de “programação operacional”, o que equivalem, respectivamente, aos percentuais de 41,20% e 36,15%.

Esclarecemos, também, que o tópico “conduta de preposto” engloba ações praticadas por profissionais da empresa como o motorista, o cobrador, o fiscal etc, ao passo que o assunto “Programação operacional(ou seja, a operação em si)” contempla assuntos como “linhas de ônibus”, “tabela horária”, “itinerário”, “descumprimento de tabela horária”, “falta de ônibus” etc.

Já “dentro” do tópico “**Outros**” estão todos os demais assuntos(exceto conduta de preposto e programação operacional) atinentes a cada operadora, como, por exemplo, “acessibilidade”, “veículos, equipamentos e estrutura”etc.

É importante esclarecer que os percentuais supracitados referem-se às manifestações que, direta ou indiretamente, estão relacionadas às cinco concessionárias do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF e/ou as suas áreas territoriais de operacionalização.

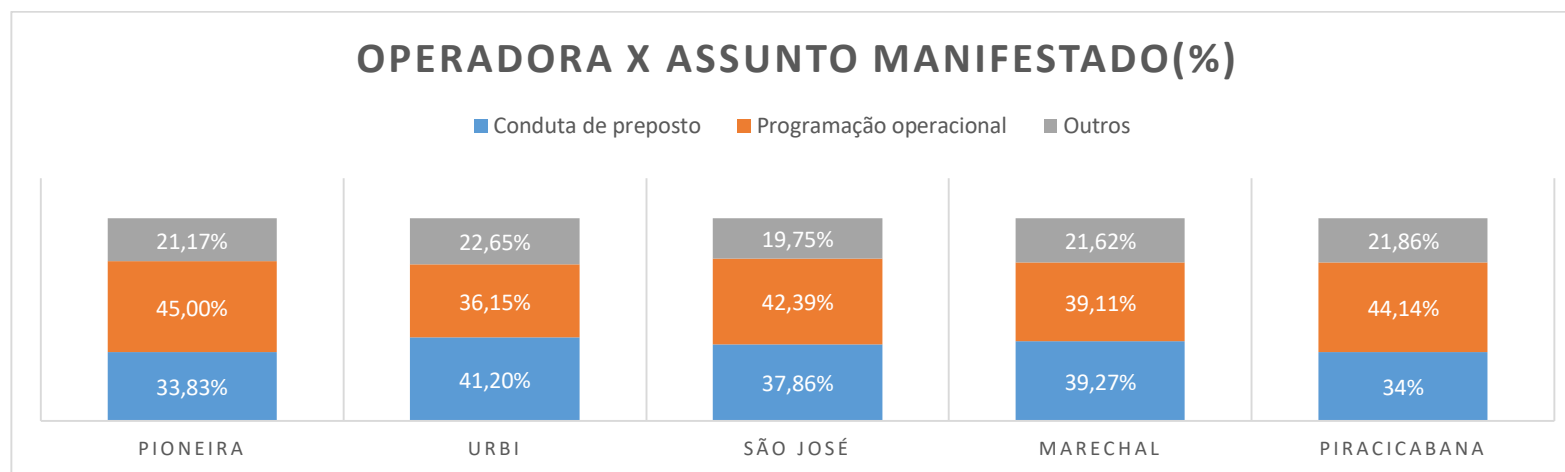
Todavia, tais manifestos não representam apenas pontos negativos ou problemáticas de reponsabilidade das citadas empresas de ônibus, haja vista que muitas manifestações representam elogios aos profissionais dos citados prestadores e/ou casos em que o cidadão apenas mencionou uma determinada empresa somente por questão de operacionalização, mas que a demanda em si trata de uma situação que é de responsabilidade do corpo técnico da SEMOB.

Temos ainda as situações em que um descumprimento da operacionalização (assunto descumprimento de tabela horária, por exemplo) de alguma linha ocorreu por questões alheias à empresa, como engarrafamentos, obras, acidentes etc.

A título de exemplo, temos as manifestações acerca do assunto “linha de ônibus(programação operacional)” em que o cidadão, em alguns casos, reclama da quantidade insuficiente de horários para determinada linha, situação essa que, em regra, não foi causada pela referida operadora, mas

que, em virtude da referida linha está sendo operacionalizada pela citada empresa em cumprimento a uma tabela horária programada por esta SEMOB, tal manifestação fica vinculada à empresa citada na referida demanda.

Esclarecemos também que, os percentuais abaixo, são levados em consideração apenas as demandas recebidas por esta SEMOB/DF atinentes à cada operadora de ônibus no período de abril a junho de 2024.



Por fim, comunicamos que a base de cálculo usada para encontrar os percentuais constantes do gráfico supracitado foram, para as empresas **Pioneira, URBI, São José, Piracicabana e Marechal**, os seguintes valores em manifestações, respectivamente: **1324, 733, 619, 1255 e 634**.

14. OPERADORAS X SUB-ASSUNTO

Este tópico mostra o quantitativo aproximado dos principais sub-assuntos mais manifestados acerca das cinco concessionárias, mas sem vinculá-los, diretamente, a determinado assunto.

Comunicamos também que cada assunto, como anteriormente informado, pode ser detalhado (próximo tópico) em vários sub-assuntos, ou seja, o assunto é visto sob uma visão macro, enquanto o sub-assunto seria uma visão micro de cada tema/assunto. Por exemplo, dentro do assunto

“conduta de motorista” identificamos inúmeros subtópicos(assuntos secundários, sub-assuntos etc), como: mata parada, direção Perigosa, grosseria do motorista, assédio sexual etc.

Informamos ainda que os sub-assuntos elencados abaixo não objetivam exaurir todos os subtemas que compõem cada assunto.

A título exemplificativo, a empresa Marechal, de um total de 249 manifestações acerca de “conduta de preposto”, recebeu 109 e 24 demandas sobre os sub-assuntos “Mata Parada” e “Direção perigosa”, respectivamente. Portanto, os dois sub-assuntos supracitados representam, juntos, apenas 53,41%(133/249) do tópico ora citado.

Os demais 46,59% dos sub-assuntos atinentes ao assunto ora mencionado estão distribuídos em inúmeros outros subtemas que, isoladamente, representam percentuais insignificantes.

Assim, dentro do tópico “**Outros**” estão todos os demais “**sub-assuntos**(exceto os já elencados na tabela supracitada) atinentes a cada operadora, como, por exemplo, grosseria do motorista(vinculado ao assunto “conduta de motorista” ou ao tema “conduta de cobrador”), assédio sexual(vinculado ao assunto “conduta de motorista” ou ao tema “conduta de cobrador”), solicitação de mais horários(vinculado ao assunto “Linha de ônibus”) .

Todavia, esses “outros sub-assuntos”, individualmente, como já explicitado antes, representam percentuais muito baixos, caso os comparemos aos subtemas já elencados na tabela reproduzida acima. A título ilustrativo, podemos citar como exemplo, para a empresa Piracicabana, os sub-assuntos “ônibus sem troco”, “homofobia do motorista”, “omissão de socorro do motorista”, que, juntos, representa menos de 0,24%.

Assim, como já explicitado no tópico anterior, temo ainda a informar que são levadas em consideração apenas as demandas recebidas por esta SEMOB/DF atinentes à cada operadora de ônibus no período de abril a junho de 2024.

Operadora	Sub-assunto	Quantitativo/manifestações
	Descumprimento de Horários (furo de horário)	329
	Mata Parada	225

Fonte: Sistema Participa - DF

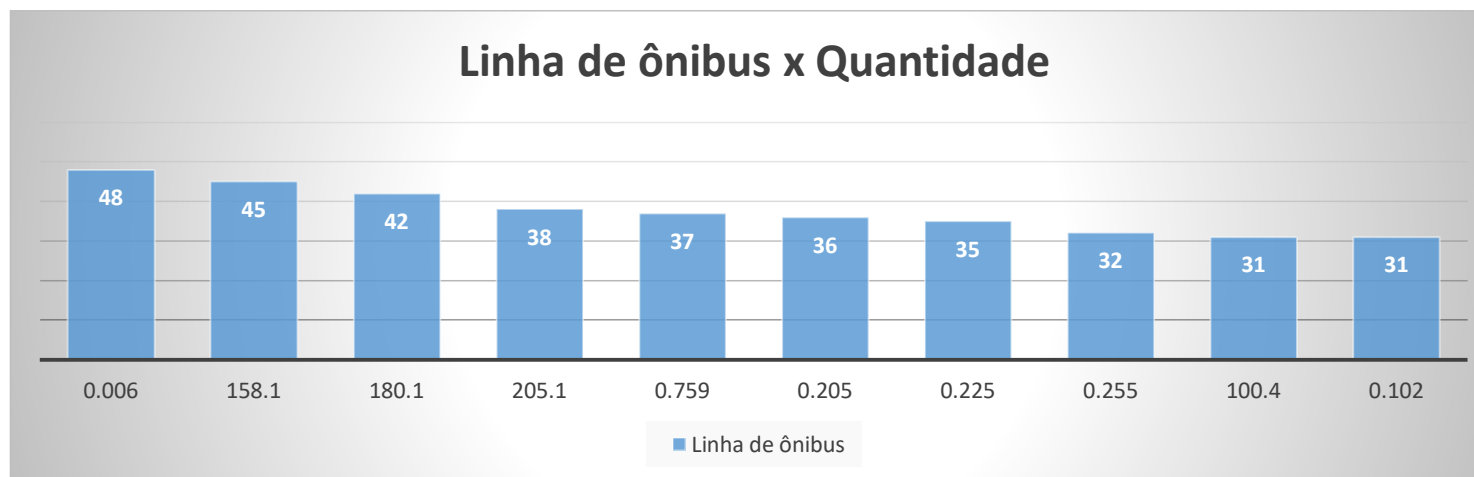
Pioneira	Superlotação	141
	Alteração de tabela itinerária	61
	Outros	568
	Total	1324
Piracicabana	Descumprimento de Horários (furo de horário)	404
	Mata Parada	229
	Superlotação	59
	Alteração de tabela itinerária	50
	Outros	513
	Total	1255
URBI	Descumprimento de Horários (furo de horário)	265
	Mata Parada	116
	Direção perigosa	72
	Outros	280
	Total	733
Marechal	Descumprimento de Horários (furo de horário)	220
	Mata Parada	109
	Direção perigosa	24
	Outros	281
	Total	634

Fonte: Sistema Participa - DF

Expresso São José	Descumprimento de Horários (furo de horário)	200
	Mata Parada	106
	Alteração de tabela itinerária	23
	Outros	290
	Total	619

15. RELAÇÃO LINHAS MAIS MANIFESTADAS

Este tópico mostra a linhas mais manifestadas e a respectiva quantidade aproximada de manifestos neste 2º trimestre.



16. RELAÇÃO DE OPERADORAS X LINHA MAIS MANIFESTADA

Este tópico mostra a relação de operadora com o respectivo quantitativo aproximado de linhas mais reclamadas neste 2º trimestre.

Linha/operadora	Quantitativo aproximado
0.006	48
Viação Piracicabana	48
158.1	45
Viação Piracicabana	41
180.1	42
Viação Pioneira	42
205.1	38
Viação Pioneira	38
0.759	37
Viação Pioneira	37
0.205	36
Auto Viação Marechal	25
0.225	35
Viação Pioneira	35
0.255	32
Viação Pioneira	32

100.4	31
Viação Pioneira	31
0.102	31
Viação Pioneira	31

17. SUB-ASSUNTO X LINHA MAIS MANIFESTADA

Este tópico mostra a relação das linhas mais reclamadas neste trimestre em comparação ao respectivo sub-assunto.

Linha	Sub-assunto	Quantitativo
0.006	Descumprimento de Horários (furo de horário)	24
	Aumento da frota de ônibus da linha	4
	Falta linha de ônibus	3
	Outros	17
	Total	48
158.1	Mata Parada	18
	Descumprimento de Horários (furo de horário)	8
	Letreiro especial	2
	Outros	17
	Total	45
180.1	Superlotação	27
	Mata Parada	5
	Outros	10
	Total	42
	Descumprimento de Horários (furo de horário)	10

Fonte: Sistema Participa - DF

205.1	Mata Parada	5
	Superlotação	4
	Outros	19
	Total	38
	Mata Parada	11
	Superlotação	6
	Descumprimento de Horários (furo de horário)	5
	Outros	15
	Total	37
	0.205	Descumprimento de Horários (furo de horário)
Mata Parada		6
Superlotação		3
Outros		11
Total		36
0.225	Descumprimento de Horários (furo de horário)	24
	Superlotação	4
	Falta linha de ônibus	2
	Outros	5
	Total	35
0.255	Descumprimento de Horários (furo de horário)	12
	Mata Parada	11
	Superlotação	3
	Outros	6
	Total	32
100.4	Descumprimento de Horários (furo de horário)	27
	Aumento da frota de ônibus da linha	2
	Superlotação	1

Fonte: Sistema Participa - DF

	Outros	1
	Total	31
0.102	Mata Parada	16
	Descumprimento de Horários (furo de horário)	7
	Alteração de tabela itinerária	2
	Outros	6
	Total	31

16. ANÁLISE CRÍTICA

Foram registradas durante este primeiro trimestre do **ano de 2024 aproximadamente 1935 manifestações/mês**. Os dez(10) assuntos mais manifestados foram Descumprimento de tabela horária dos ônibus, Conduta de motorista, Linha de ônibus, Passe Livre Estudantil, Parada/abrigo de ônibus, Falta de ônibus, Superlotação em ônibus, Conduta de cobrador, Integração tarifária e serviço de transporte público do DF.

17. AÇÕES EXTRAPROJETOS DA OUVIDORIA/SEMOB

São realizados encontros periódicos com o Secretário de Estado de Transporte e Mobilidade e as respectivas unidades internas e com as operadoras de ônibus do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF para tratativa de assuntos atinentes às manifestações referentes aos serviços ofertados por esta Secretaria

18. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A SECRETARIA

Os relatórios são levados ao conhecimento do Gabinete/SEMOB com recomendação de que sejam encaminhados à secretaria executiva e respectivas subsecretarias, às operadoras do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF e ao Banco de Brasília (manifestações atinentes à bilhetagem Automática) para que tais setores/unidades deliberem acerca dos assuntos de sua competência, adotando as providências necessárias a fim de erradicar os problemas citados no referido relatório. Junto aos documentos supracitados são encaminhadas também várias recomendações por parte desta Ouvidoria que se adotadas poderão contribuir para a redução no número de manifestações de Ouvidoria.

19. SÍNTESE DAS RECOMENDAÇÕES FEITAS POR ESTA OUVIDORIA A PARTIR DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS DO OUV-DF.

- Que o documento supramencionado seja encaminhado ao Banco de Brasília, Operadoras integrante do STPC/DF e a Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle -SUFISA, visando além de dar publicidade a tais números, obter de quem de direito, o retorno das ações que serão/deverão ser adotadas objetivando amenizar os dados negativos explicitados no relatório em questão;
- Recomendação ao Banco de Brasília, que sejam desenvolvidas campanhas e ações visando informar e/ou alertar o estudante acerca do cartão Passe Livre Estudantil – PLE;
- Recomendação ao Banco de Brasília, maior celeridade no que tange à análise/ liberação do cartão Passe Livre Estudantil – PLE;
- Recomendação às operadoras, que as mesmas ministrem cursos e/ou palestras aos rodoviários que visem a redução das manifestações acerca dos assuntos Conduta de motorista e Descumprimento de tabela horária;

- Solicitação que a Subsecretaria de Operações e a Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle analisem as possíveis causas da superlotação nos veículos do STPC/DF;
- Ademais, no tocante aos assuntos Conduta de motorista e Descumprimentos de tabela horária, esta ouvidoria objetivando minimizar esses dados negativos, sugere o encaminhamento do referido relatório a Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle - SUFISA, para as providências que julgarem necessárias.

EQUIPE DE TRABALHO – OUVIDORIA/SEMOB

Cristiano Francisco de Moura – Ouvidor

James dos Santos Oliveira – Assessor Técnico(Ouvidor Substituto)

Andrea Ribeiro da Silva de Belli Reis – Assessora Especial

Andressa Queiroz Biângulo – Secretária

Vanessa David Meloni – Técnico de Nível Superior

Kamilly Sousa Costa – Estagiária

Sara Cristina Pinheiro Rodrigues – Estagiária

Maria Eduarda Figueira Silva – Estagiária