

# RELATÓRIO – 4º TRIMESTRE/2023

## PARTE GERAL

### 1. INTRODUÇÃO

Nos **primeiros quatro trimestres de 2023**, esta Ouvidoria recebeu, respectivamente, cerca de **5947, 6112, 6590 e 5541 manifestações, totalizando um quantitativo de 24190 demandas**. Os meses de **março, maio, agosto e outubro** foram, em cada trimestre e nessa ordem, os mais manifestados com 2869, 2236, 2627 e 2368 manifestos. Daqueles totais, cerca de **90%** dos referidos quantitativos referem-se à **tipologia “reclamação”**.

No período ora analisado, os principais **meios de entrada** usados pelo cidadão foram, nessa ordem, a **internet e o telefone (162)**, respondendo por cerca de **13552 e 10347** manifestações, respectivamente. A **resolutividade (acumulada) alcançada por esta Ouvidoria nos citados trimestres** girou em torno de **47%**, tendo como **regiões mais manifestadas Plano Piloto, Taguatinga, Ceilândia, Samambaia e Gama, nessa ordem**.

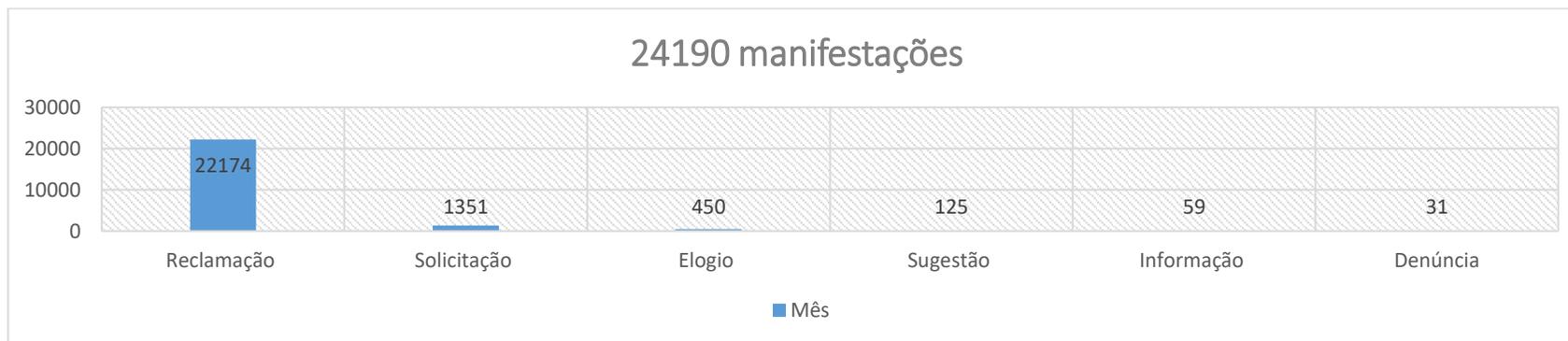
### 2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

O presente tópico tem como objetivo apresentar a atuação (acumulada) desta Ouvidoria nos quatro trimestres de 2023 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 março e agosto e um decréscimo no referido quantitativo nos demais meses.



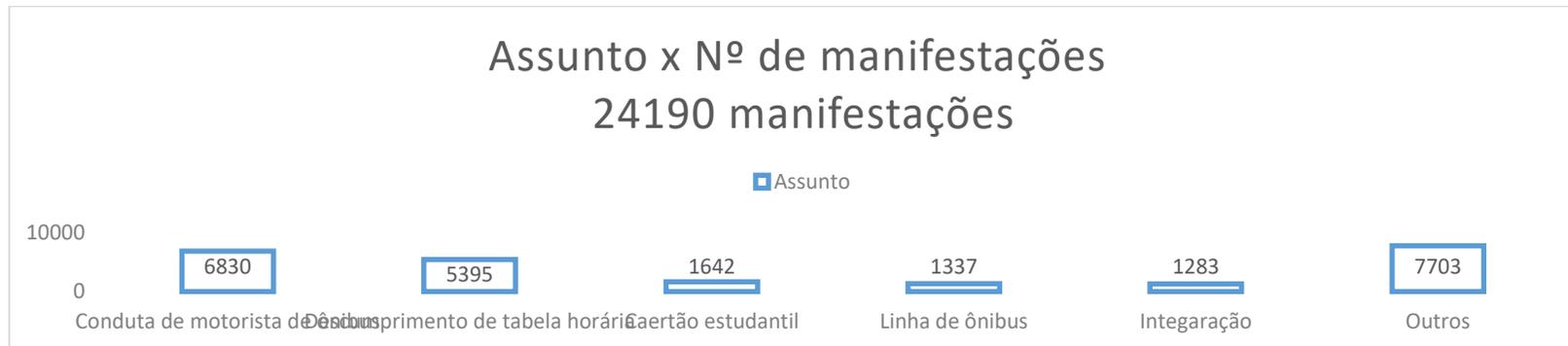
### 3. TIPOLOGIA DAS DEMANDAS DO PARTICIPA-DF

Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das manifestações cadastradas no OUV-DF nos quatro trimestres de 2023, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

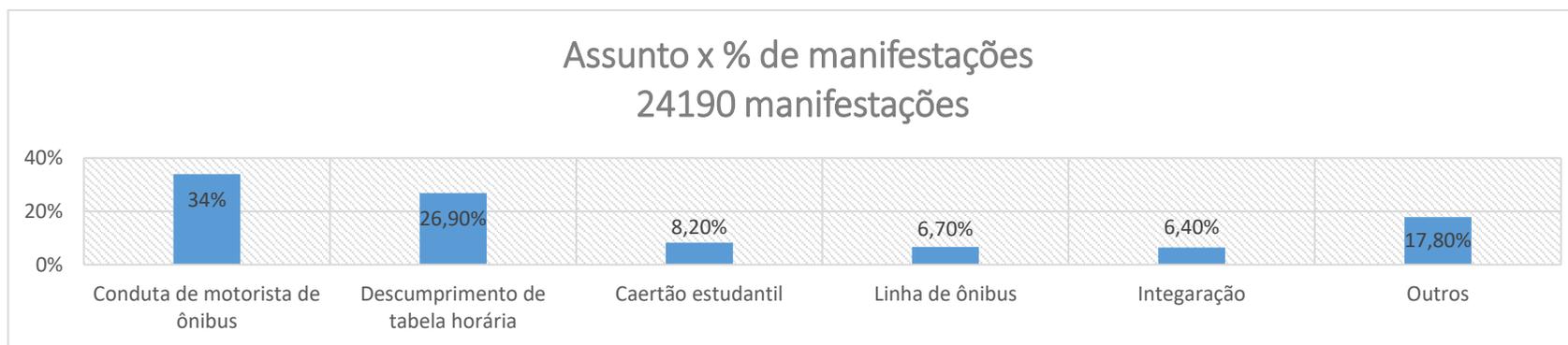


#### 4. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV- DF

Informamos a seguir os dados estatísticos das manifestações cadastradas no OUV-DF, atinentes ao período de janeiro a dezembro de 2023, através dos 05(cinco) principais assuntos mais reclamados junto a esta Ouvidoria/SEMOB, conforme apresentados abaixo:

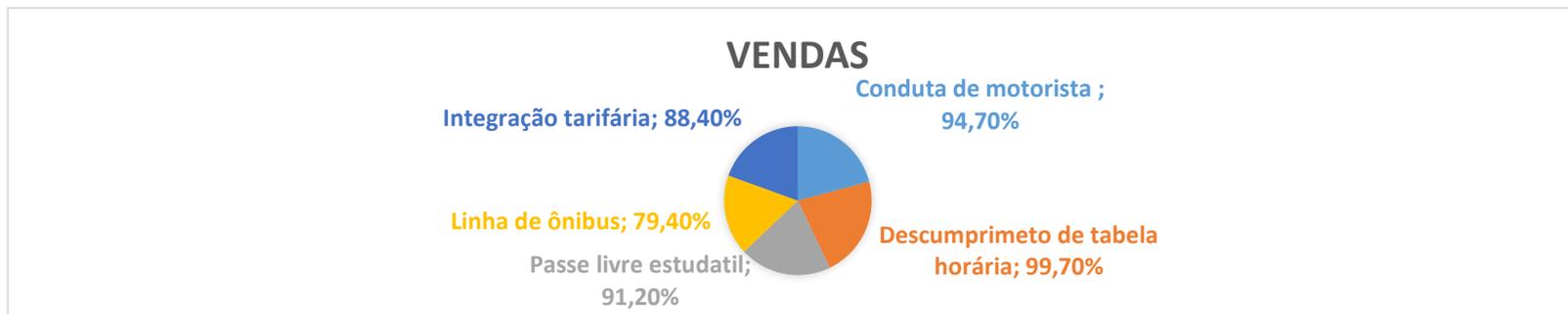


**5. QUALIDADE – PERCENTUAL** – Este tópico reproduz os cinco principais assuntos atinentes a esta Secretaria de Estado nos primeiros trimestres de 2023, mas de forma qualitativa, ou seja, em percentuais.



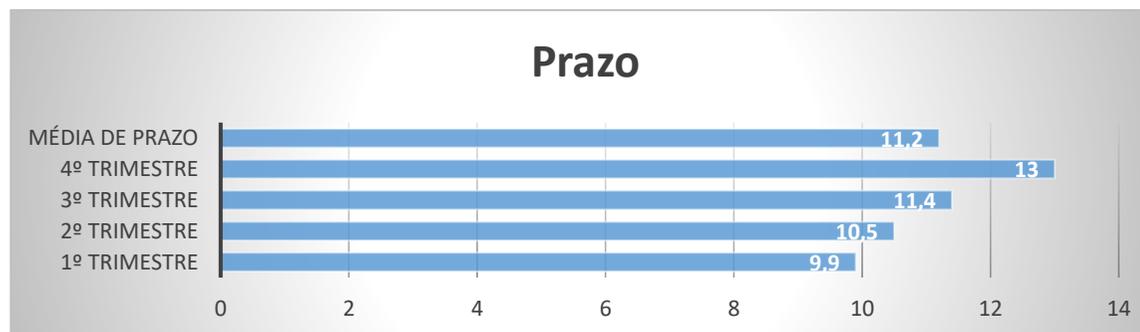
## 6. ASSUNTO X TIPOLOGIA

Neste tópico objetivamos detalhar os 05(cinco) assuntos mais recorrentes, no ano de 2023, e o respectivo percentual correspondente à tipologia “Reclamação”.



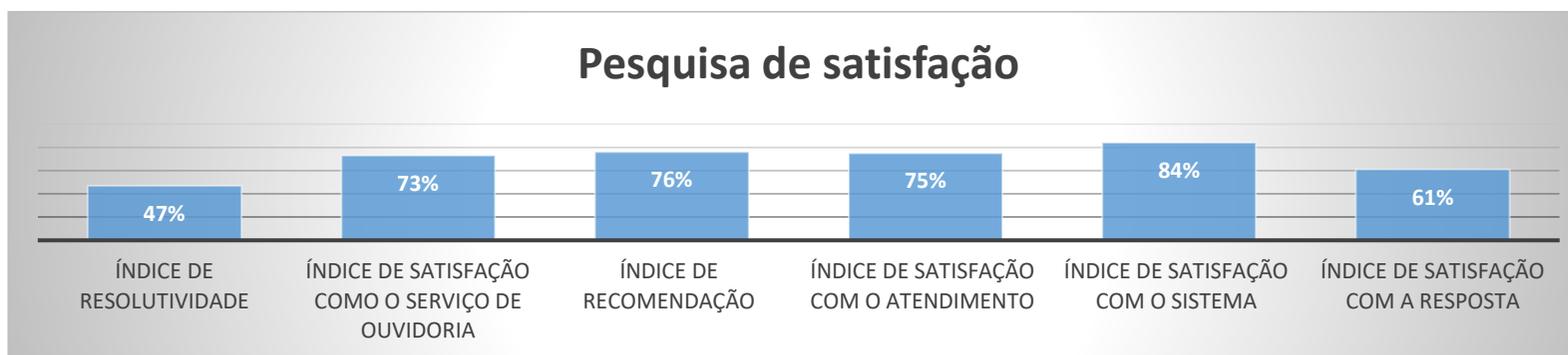
## 7. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do Sistema ora citado, neste ano de 2023, foi de aproximadamente 11 (onze) dias, conforme apresentamos abaixo.



## 8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO OUV/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 ano de 2023, via sistema Participa – DF. Tal avaliação é demonstrada através dos seguintes índices: de resolutividade, de recomendação, de satisfação com o atendimento, de satisfação com o sistema, de 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.



### 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

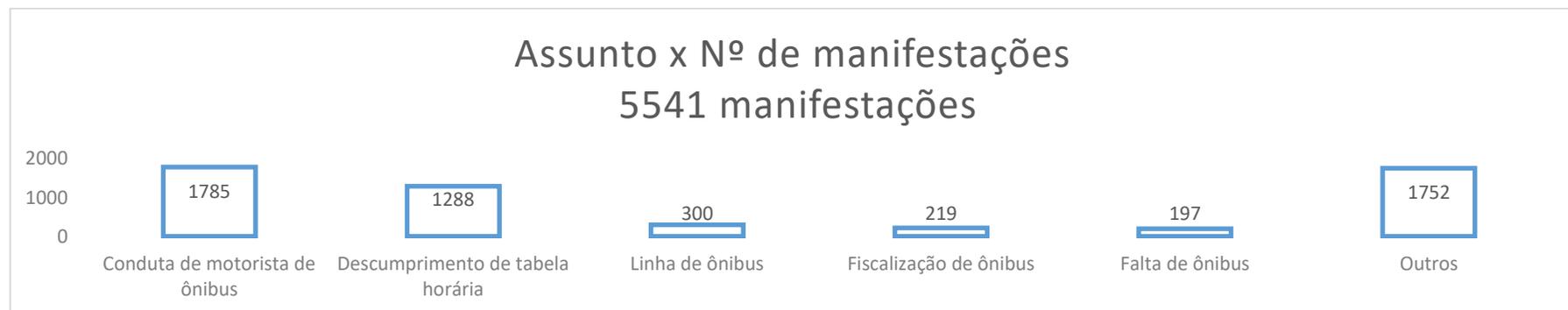
Neste tópico estão detalhados os pedidos de informação recebidos por esta Ouvidoria nestes quatro trimestres do ano de 2023.

TIPOLOGIAS	QUANTITATIVO
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	515

## PARTE ESPECÍFICA – 4º TRIMESTRE

### 10. ASSUNTO

Informamos a seguir os dados estatísticos aproximados das manifestações cadastradas no Participa - DF, atinentes ao período de outubro a dezembro de 2023, através dos 05(cinco) principais assuntos mais reclamados junto a esta Ouvidoria/SEMOB, conforme apresentados abaixo:



## 11. ASSUNTO X SUBASSUNTO

Abaixo informamos o porcentagem aproximada dos sub-assuntos mais demandados no 4º trimestre/2023, em relação aos assuntos mais reclamados, conforme citados no tópico abaixo:

<b>ASSUNTO</b>	<b>SUB-ASSUNTO</b>	<b>QUANTITATIVO(%)</b>
<b>Conduta do Motorista de Ônibus</b>	Mata parada	42,5
	Direção Perigosa	12
	Grosseria do motorista	5,6
	Outros	39,9
<b>Descumprimento de tabela horária</b>	Ônibus não passa no horário	93,8
	Outros	6,2
<b>Linha de ônibus</b>	Alteração de itinerário	27,37
	Criação de linha	25,6
	Outros	47,03
<b>Fiscalização</b>	GPS desligado	70
	Outros	30

Falta de ônibus	Falta de ônibus	53
	Outros	47

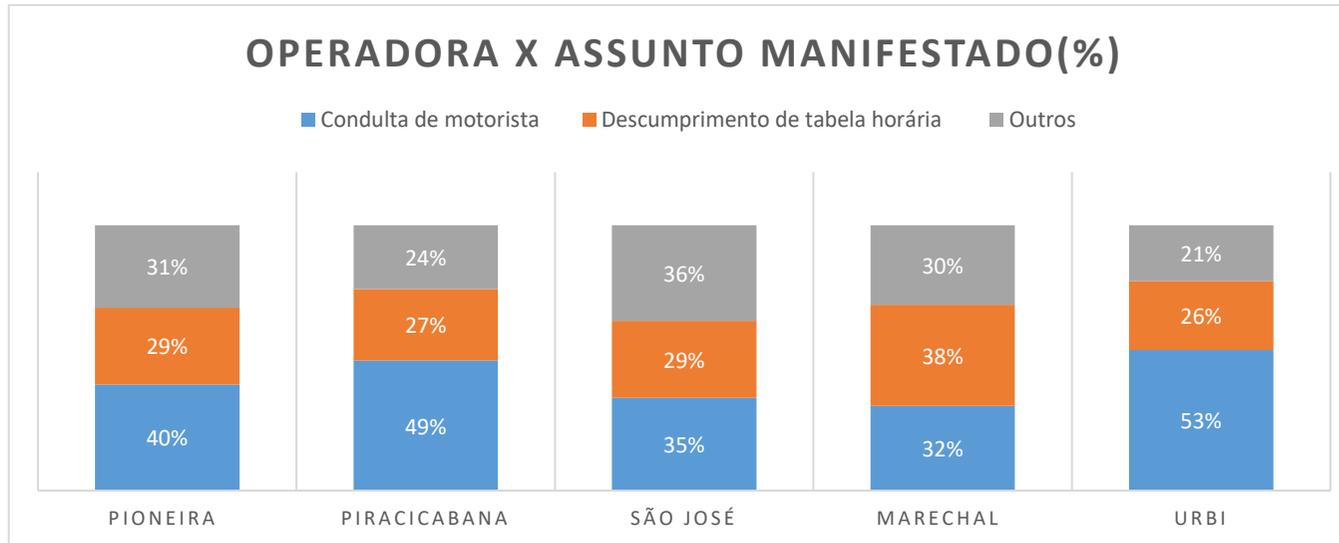
## 12. OPERADORAS MAIS MANIFESTADAS

Este tópico detalha o percentual aproximado de manifestações recebidas por esta SEMOB/DF neste 4º trimestre de 2023 por operadora.



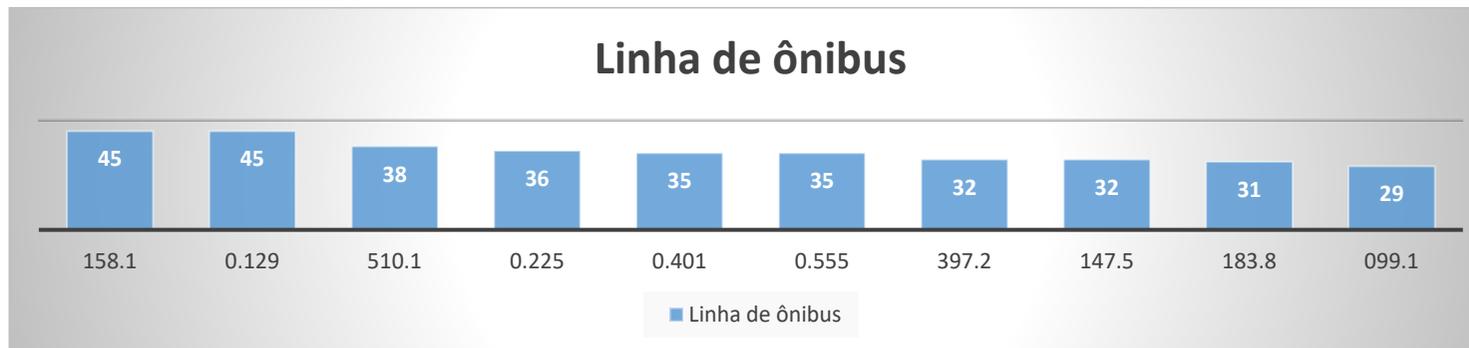
## 13. OPERADORAS X ASSUNTOS

Este tópico detalha o percentual aproximado dos assuntos mais manifestados acerca das cinco concessionárias. Esclarecemos ainda que são levadas em consideração apenas as demandas recebidas por esta SEMOB/DF neste 4º trimestre de 2023 atinente à cada operadora de ônibus.



## 14. RELAÇÃO LINHAS MAIS MANIFESTADAS

Este tópico mostra a linhas mais manifestadas e a respectiva quantidade aproximada de manifestos neste 4º trimestre.



## 15. RELAÇÃO DE OPERADORAS X LINHA MAIS MANIFESTADA

Este tópico mostra a relação de operadora com o respectivo percentual da linha mais reclamada neste 4º trimestre.

<b>Linha/operadora</b>	<b>Quantitativo aproximado (%)</b>
<b>158.1</b>	<b>100</b>
Piracicabana	<b>97,43</b>
Pioneira	2,57
<b>0.129</b>	<b>100</b>
Urbi	82
Pioneira	18
<b>510.1</b>	<b>100</b>
Pioneira	90
Piracicabana	6
Urbi	4
<b>0.225</b>	<b>100</b>
Pioneira	100
<b>0.401</b>	<b>100</b>
Expresso São José	100
<b>0.555</b>	<b>100</b>
Marechal	100

<b>397.2</b>	<b>100</b>
Expresso São José	50
Urbi/São José	28
Urbi	14
(vazio)	8
<b>147.5</b>	<b>100</b>
Pioneira	100
<b>183.8</b>	<b>100</b>
Pioneira	96
Piracicabana	4
<b>099.1</b>	<b>100</b>
Marechal	56
Piracicabana	44

## 16. ANÁLISE CRÍTICA

Foram registradas durante o ano de 2023 aproximadamente 2016 manifestações/mês. Os assuntos “conduta de motorista”, “descumprimento de tabela horária”, “passe livre estudantil”, “Linhas de ônibus” e “Integração Tarifária” foram, nessa ordem, os mais demandados.

## **17. AÇÕES EXTRAPROJETOS DA OUVIDORIA/SEMOB**

São realizados encontros periódicos com o Secretário de Estado de Transporte e Mobilidade para tratativa de assuntos atinentes a esta Ouvidoria.

## **18. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A SECRETARIA**

Os relatórios são levados ao conhecimento do Gabinete/SEMOB com recomendação de encaminhamento dos mesmos a sua 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 – ao final de cada trimestre documentos produzido por esta Ouvidoria atinente aos referidos períodos. 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)**

**Bruna Gama da Silva – Assessor Especial**

**Andressa Queiroz Biângulo – Secretária**

**Vanessa David Meloni – Técnico de Nível Superior**

**Orislanne Carneiro de Sousa – Analista de Transportes Urbanos**

**Nubia Oliveira Gomes – Analista de Transportes Urbanos**

**Wanderson Teixeira Barbosa – Técnico de Transportes**

**Kamilly Sousa Costa - Estagiária**