

1. DADOS COMPARATIVOS

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 4º trimestre de 2019 no que tange o recebimento de demandas via OUV-DF. Os dados estatísticos a seguir são de Outubro, Novembro e Dezembro/2019.



2. TIPOLOGIA DAS DEMANDAS DO OUV-DF

Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das demandas cadastradas no OUV-DF no 4º Trimestre/2019, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

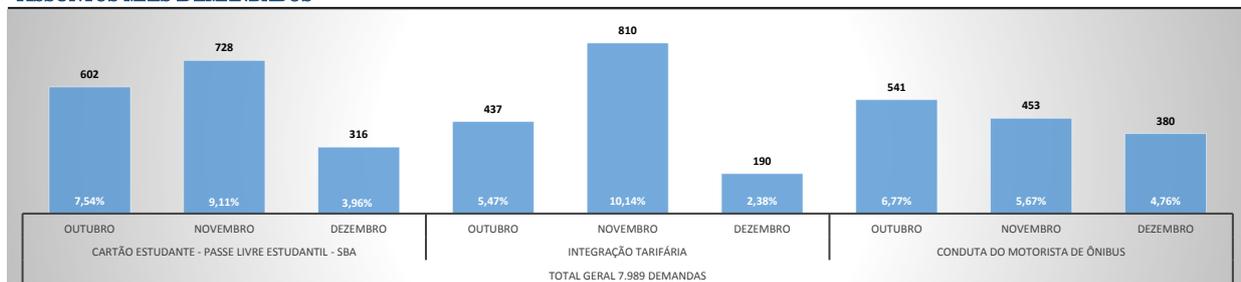
TIPOLOGIA



3. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

Informamos a seguir os dados estatísticos das demandas cadastradas no OUV-DF através dos principais assuntos. Das manifestações registradas no 4º trimestre/2019, o assunto "Cartão Passe Livre Estudantil" foi o item mais demandado com o percentual de 20,61% correspondendo a 1.646 manifestações, seguido por "Integração Tarifária" com o percentual de 17,99%, correspondendo a 1.437 manifestações, "Conduta do Motorista de Ônibus" com o percentual de 17,20%, correspondendo a 1.374 manifestações, conforme apresentado nos gráficos Assuntos mais demandados."

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



4. SUB-ASSUNTOS MAIS MANIFESTADOS DO OUV-DF

Verificamos que no 4º trimestre/2019 o assunto "Cartão Passe Livre Estudantil", foi o item mais demandado, tendo como os sub-assunto mais reclamado a "Demora no Agendamento", com o percentual de 63,43%, seguido por "Liberação" com o percentual de 11,54% e "Bloqueio / Vencido" com o percentual de 10,02% do total de 1.646 manifestações, conforme apresentado no gráfico nº Sub-assuntos mais demandados.

SUB-ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

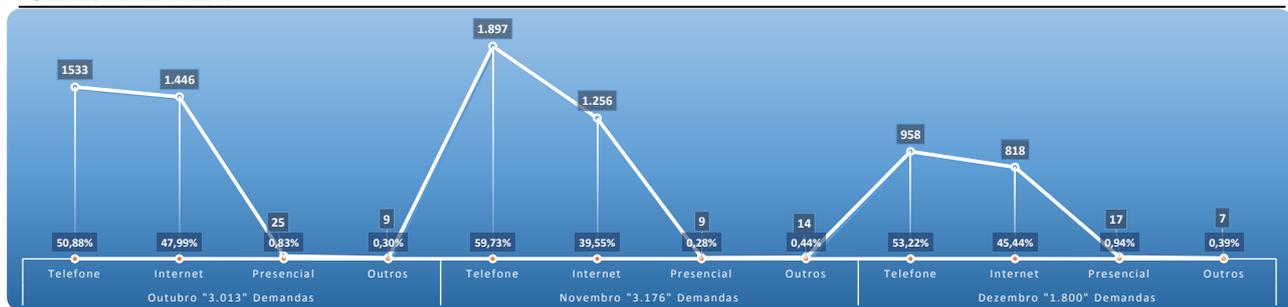


Obs: Informamos que em dezembro/2019, na data de levantamento deste relatório, ainda constavam "187" demandas em análise e, com isso, não entraram no índice de resolutividade, haja vista que somente após o dia 20 do mês de janeiro/2020 tais manifestações conseguirão ser classificadas em "resolvidas ou não resolvidas".

5. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

“O meio mais utilizado pelos os usuários nesse 3º trimestre para registro das manifestações de Ouvidoria foi a "central 162". No mês de Outubro/2019, o percentual de registro por esse meio foi de 50,88% do total de 3013 manifestações, respondendo por 1533 demandas. Já em Novembro/2019, das 3176 demandas recebidas pela Ouvidoria/SEMOB, 59,73% das mesmas originaram do registro pela central, ou seja, 1897 registros. Em Dezembro/2019, recebemos do meio supracitado cerca de 53,22% do montante de 1800 manifestações, correspondendo assim a 958 demandas, conforme apresentado no gráfico "Canais de entrada.”

CANAIS DE ENTRADA



6. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

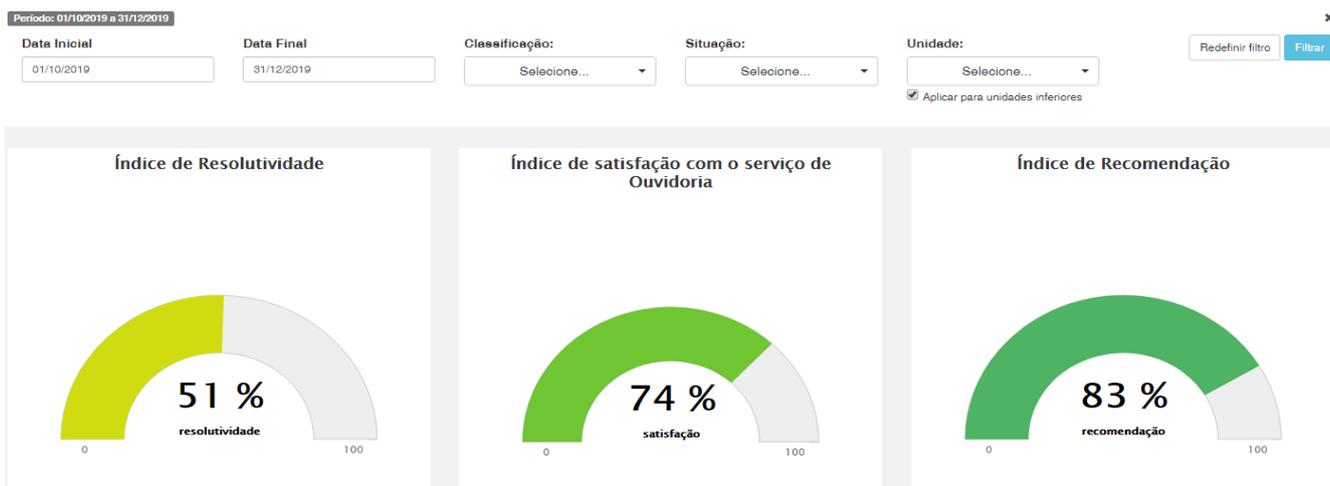
A média de prazo de resposta das demandas do Ouv/DF no 4º trimestre foi de 8 (oito) dias, conforme apresentamos abaixo.



7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO OUV/DF (AVALIAÇÃO FEITA PELO CIDADÃO)

A seguir apresentamos os painéis contendo a avaliação feita pelo manifestante/cidadão do atendimento realizado pela Ouvidoria do DFTRANS, do sistema OUV-DF e da qualidade da resposta dada por esta Ouvidoria. Mostraremos também os índices gerais (Ouvidoria/DFTRANS) de resolutividade, de recomendação do serviço desta Ouvidoria 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 OUV-DF.

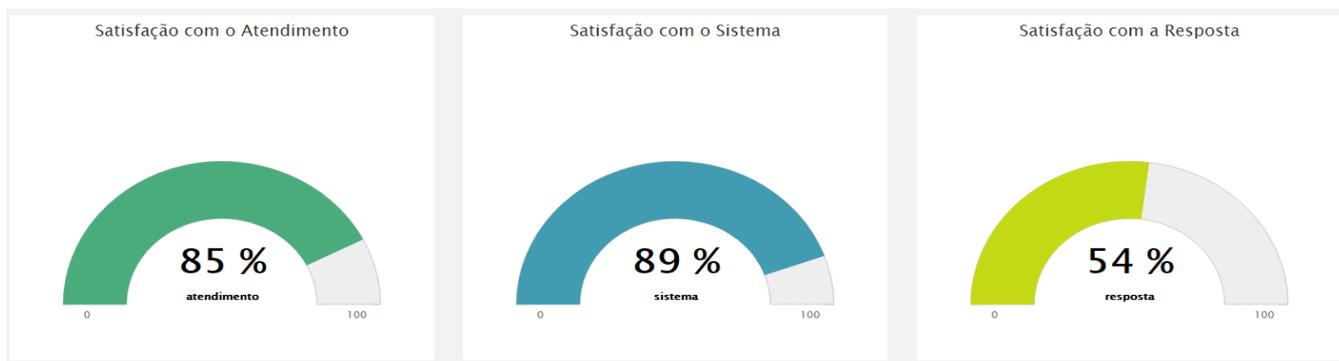
Pesquisa de Satisfação



Índice de resolutividade (gerais da Ouvidoria/DFTRANS) - 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".

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

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



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

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

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

8. OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

Projeto: Ouvidoria participativa

9. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A AUTARQUIA

Após o recebimento dos relatórios periódicos produzidos por esta Ouvidoria, a Diretoria Geral desta Autarquia os encaminha as suas diretorias para que as mesmas deliberem acerca dos assuntos de sua competência, adotando as providências necessárias a fim de erradicar os problemas citados no referido relatório.

LEVANTAMENTO DAS OPERADORAS DO STPDF - Sistema de Transporte Público do Distrito Federal

10. MANIFESTAÇÕES POR OPERADORAS DO STPDF - Sistema de Transporte Público do Distrito Federal

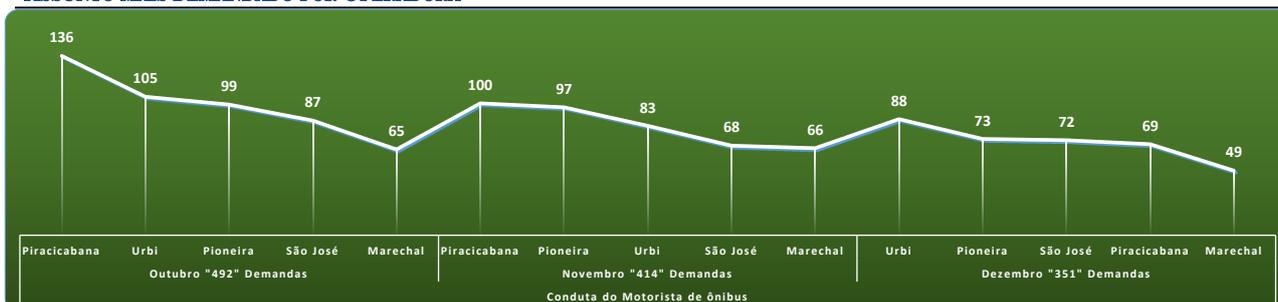
Segue abaixo o quantitativo de manifestações registradas no sistema OUV-DF referentes às cinco (05) operadoras do STPC/DF no período do 4º trimestre/2019. Observamos que no mês de outubro/2019 a empresa "Piracicabana" liderou com o número "323" demandas registradas. No mês de novembro/2019 a empresa "Pioneira" liderou com "216" demandas registradas, já no mês de dezembro/2019 a empresa "Urbi" liderou com o respectivo número de "219" demandas registradas cada. O gráfico abaixo - Demandas Registradas por Operadora detalha perfeitamente o explicado acima.



11. ASSUNTO MAIS DEMANDADO POR MÊS E OPERADORA NO OUV/DF

A seguir informaremos o assunto mais registrado no 4º trimestre/2019 e a respectiva operadora do STPC/DF mais demandada. Neste 4º trimestre de 2019 o assunto mais manifestado foi a "Conduta do Motorista de Ônibus", em outubro/2019 obteve 492 registros, sendo empresa "Piracicabana" a mais reclamada com 136 demandas. Em novembro/2019 obteve 414 registros, tendo a empresa "Piracicabana" como a mais reclamada com 100 demandas. Já em dezembro/2019 obteve 351 registros, sendo a operadora "Urbi" a mais manifestada com 88 demandas. O gráfico (Assunto mais demandado por mês e operadora) detalha isso.

ASSUNTO MAIS DEMANDADO POR OPERADORA



12. AS LINHAS MAIS DEMANDADAS POR MÊS NO OUV-DF

Neste tópico, apresentamos as linhas mais demandadas no 4º trimestre/2019. No mês de outubro/2019 as linhas mais reclamadas foram as de nº 0.024, 180.1 e a 099.1. No mês de novembro/2019 as linhas mais demandadas foram as de nº 154.2, 0.339 e a 0.175. Já no mês de dezembro/2019 as linhas mais manifestadas foram as de nº 154.2, 396.2 e a 0.176. O gráfico (Linhas mais demandas) abaixo detalha perfeitamente o explicado acima.

LINHAS MAIS DEMANDADAS



13. RESOLUTIVIDADE POR EMPRESAS NO OUV/DF

Neste resumo traremos a resolutividade das empresas do STPC no 4º trimestre/2019 em relação demandas registradas e tratadas pelas mesmas, ou seja, o percentual de manifestações encerradas pelas cinco operadoras e classificadas pelo sistema e pelo manifestante/cidadão em "Em análise, Respondida, Resolvida e Não resolvida", conforme segue no gráfico - Resolutividade por operadora.

RESOLUTIVIDADE POR OPERADORA

