

# RELATÓRIO TRIMESTRAL – 1º TRIMESTRE/2023

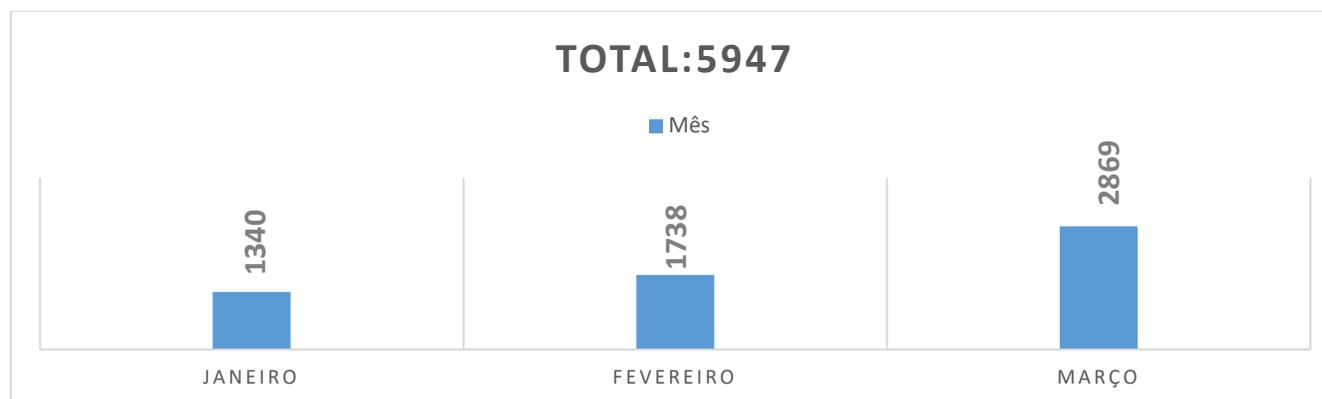
## 1. VISÃO GERAL

Neste **primeiro trimestre de 2023**, esta Ouvidoria recebeu cerca de **5947 manifestações**. O mês de **março** foi o mês mais manifestado com 2869 demandas. Daquele total, cerca de **90%** do referido quantitativo referem-se à **tipologia “reclamação”**. No período ora analisado, os principais **meios de entrada** usados pelo cidadão no citado período foram, nessa ordem, a **internet e o telefone (162)**, respondendo por cerca de **3683 e 2186** demandas, respectivamente.

A **resolutividade (acumulada) alcançada por esta Ouvidoria no citado trimestre** girou em torno de **48%**, tendo como **regiões mais manifestadas Plano Piloto, Ceilândia, Samambaia, Gama e Taguatinga** nessa ordem.

## 2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no primeiro trimestre de 2023 no tocante ao recebimento de manifestações via OUV-DF. No gráfico abaixo, podemos observar um aumento no número de registro de manifestações nos meses de janeiro a junho. Tal crescimento deve-se principalmente ao início do ano letivo.



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

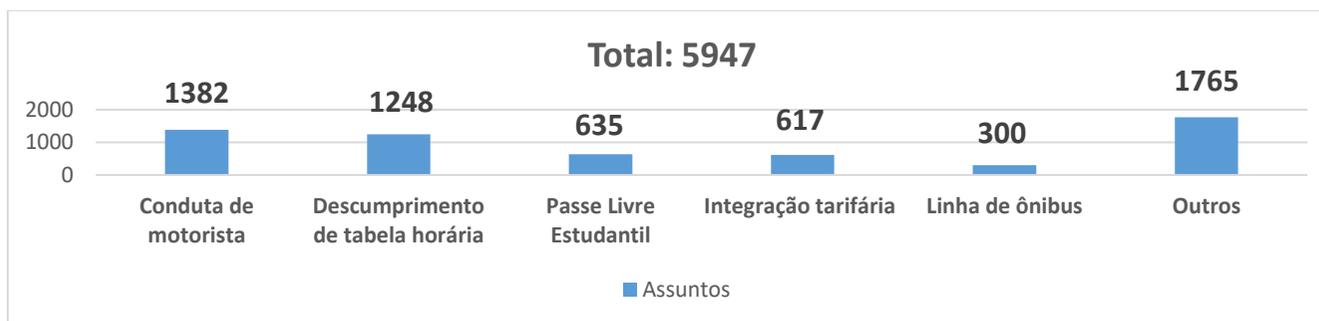
Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das manifestações cadastradas no OUV-DF nos primeiros três meses de 2023, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".



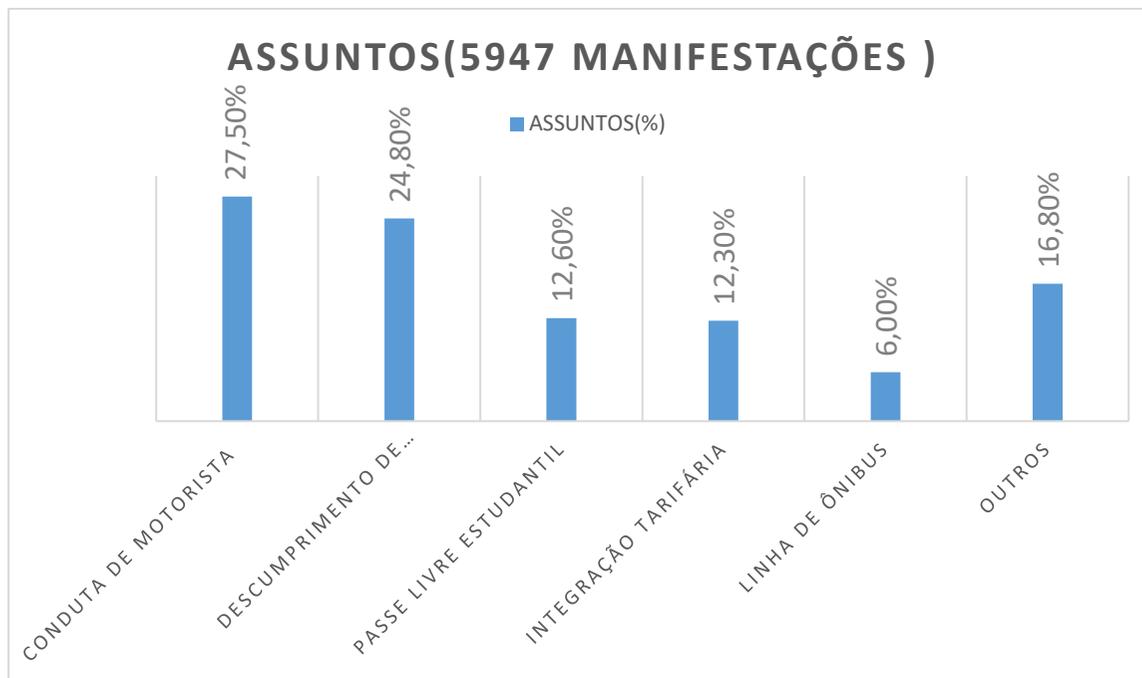
### 4. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV- DF

Informamos a seguir os dados estatísticos das manifestações cadastradas no OUV-DF, atinentes ao primeiro trimestre/2023, através dos 05(cinco) principais assuntos mais reclamados nesta Ouvidoria/SEMOB, conforme apresentados abaixo:

**1º TRIMESTRE – 2022:**

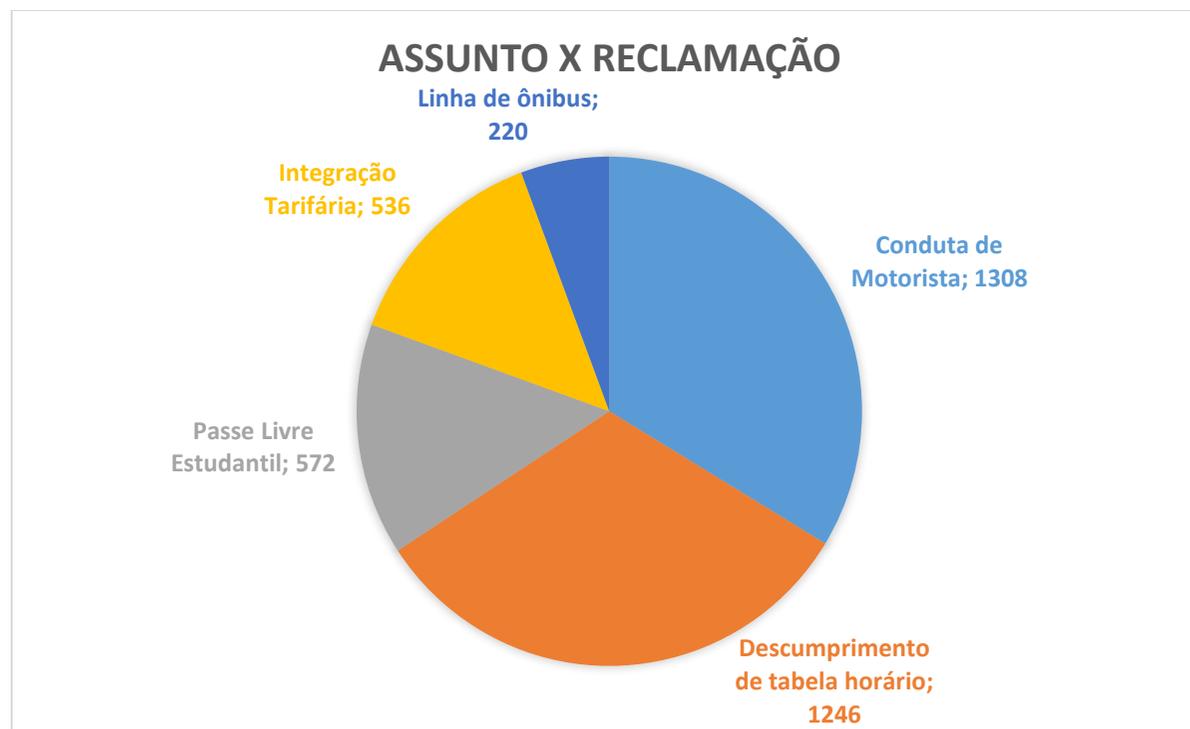


**5. QUALIDADE – PERCENTUAL** - Este tópico reproduz os cinco principais assuntos atinentes a esta Secretaria de Estado no ano de 2022, mas de forma qualitativa, ou seja, em percentuais.



## 6. ASSUNTO X TIPOLOGIA

Neste tópico objetivamos detalhar os 05(cinco) assuntos mais recorrentes, neste primeiro trimestre/2023, e o respectivo quantitativo correspondente à tipologia “reclamação”.



## 7. ASSUNTO X SUB-ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

Abaixo informamos os sub-assuntos mais demandados no 2º trimestre/2022, em relação aos assuntos mais reclamados, conforme citados no tópico 3.

### 1º TRIMESTRE DE 2022:

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	QUANTITATIVO
<b>Conduta do Motorista de Ônibus</b>	Ônibus não parou na parada	551
	Direção Perigosa	179
	Grosseria do motorista	132
	Outros	520
<b>Descumprimento de tabela horária</b>	Ônibus não passa no horário	1099
	Outros	149
<b>Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil</b>	Liberação	161
	Demora na análise de processo	133
	Demora no agendamento	112
	Outros	229
<b>Integração Tarifária*</b>	Não está realizando a integração	617
<b>Linha de ônibus</b>	Alteração de linha	132
	Criação de linha	120
	Outros	48

\* O assunto 'Integração Tarifária' foi o segundo assunto mais demandado acerca do sistema de bilhetagem automática, por isso, decidimos inseri-lo no relatório, mesmo tal assunto não estando entre os mais demandados de forma geral;

\* Os quantitativos informados para os sub-assuntos constantes da tabela em questão são valores aproximados, haja vista que o Sistema de Ouvidoria do DF não oferece, até o presente momento, nenhum filtro (ou outro meio de pesquisa) por sub-assunto. Com isso, os quantitativos supracitados são levantados por meio de trabalho paralelo (preenchimento manual de planilha).

\* O Sub-Assunto “Outros” contempla um quantitativo enorme de outros assuntos atinentes à Secretaria de Mobilidade, registrados no sistema OUV DF. Tais assuntos representam individualmente quantitativos pequenos se comparados aos assuntos mais manifestados (citados na tabela anterior).

## 8. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

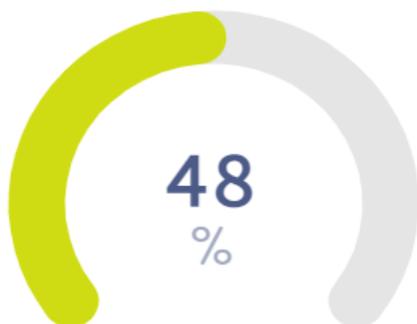
A média de prazo de resposta das demandas do Ouv/DF, neste primeiro trimestre, foi de 10 (dez) dias, conforme apresentamos abaixo.



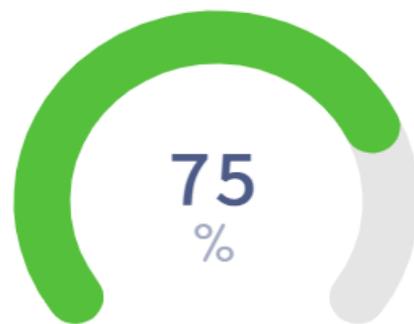
## 9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO OUV/DF (AVALIAÇÃO FEITA PELO CIDADÃO)

A seguir apresentamos os painéis contendo a avaliação feita pelo manifestante/cidadão do atendimento realizado pela Ouvidoria da SEMOB no ano de 2022, do sistema OUV- DF e da qualidade da resposta dada por esta Ouvidoria. Mostraremos também os índices gerais (Ouvidoria/SEMOB) 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.

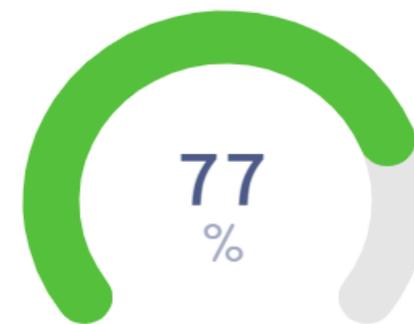
## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



## ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

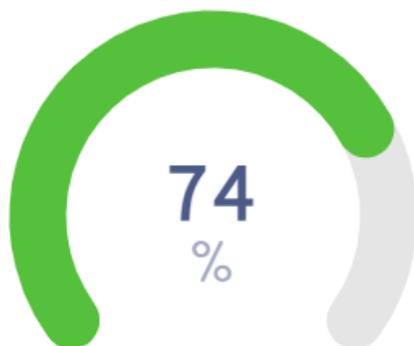


**Índice de resolutividade (gerais da Ouvidoria/SEMOB)** - Esse índice mostra, entre os manifestantes que classificaram suas manifestações encerradas por esta Ouvidoria, o percentual dos mesmos que as classificaram em "resolvida ou não resolvida".

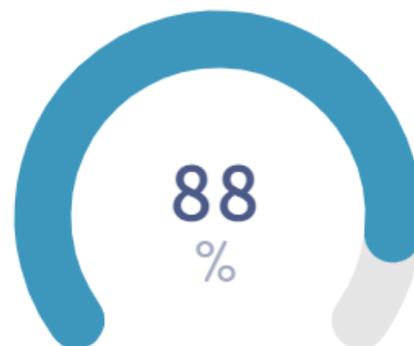
**Índice satisfação com os serviços de Ouvidoria(da Ouvidoria/SEMOB)**- indica o percentual de satisfação dos manifestantes com o serviço apresentado por esta Ouvidoria.

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

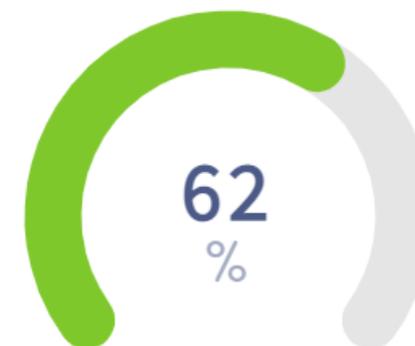
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A  
RESPOSTA



**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;

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

**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;

## 11. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Neste tópico estão detalhados os pedidos de informação recebidos por esta Ouvidoria nos primeiros três meses do ano de 2023.

<b>TIPOLOGIAS</b>	<b>QUANTITATIVO</b>
<b>PEDIDOS DE INFORMAÇÃO</b>	151

## 12. ANÁLISE CRÍTICA

Foram registradas durante os primeiros três meses do corrente ano aproximadamente 1983 manifestações/mês. Os assuntos “conduta de motorista”, “descumprimento de tabela horária”, “passe livre estudantil”, “ Integração Tarifária” e “ Linhas de ônibus” foram, nessa ordem, os mais demandados. Informamos ainda que, atinentes aos assuntos supracitados, tivemos como os sub-assuntos mais reclamados os seguintes: ônibus não parou na parada, direção Perigosa, grosseria do motorista, ônibus não passou no horário, liberação do benefício do passe livre, demora na análise de processo, demora no agendamento, não está realizando a integração e alteração e criação de linha.

## 13. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A SECRETARIA

Foram enviados ao Gabinete - com recomendação de encaminhamento do mesmo 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 os mesmos 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.

**14. AÇÕES EXTRAPROJETOS:** apresentar ações (participação do ouvidor e equipe em reuniões, encontros, grupos de trabalho) realizadas e não previstas no Plano de Ação, que visem a melhoria da gestão das atividades da ouvidoria e do órgão.

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

#### **15. 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.