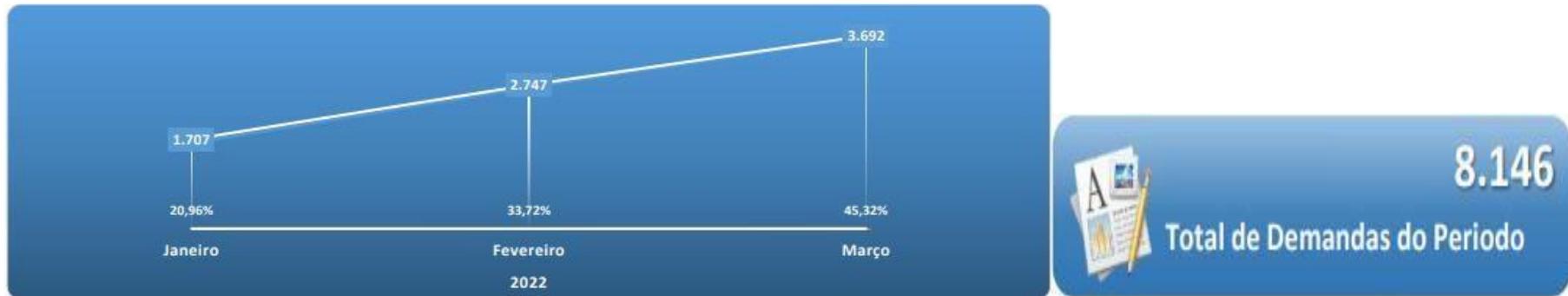


1. DADOS COMPARATIVOS

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 1º trimestre de 2022 no tocante ao recebimento de manifestações via OUV-DF.



2. TIPOLOGIA DAS DEMANDAS DO OUV-DF

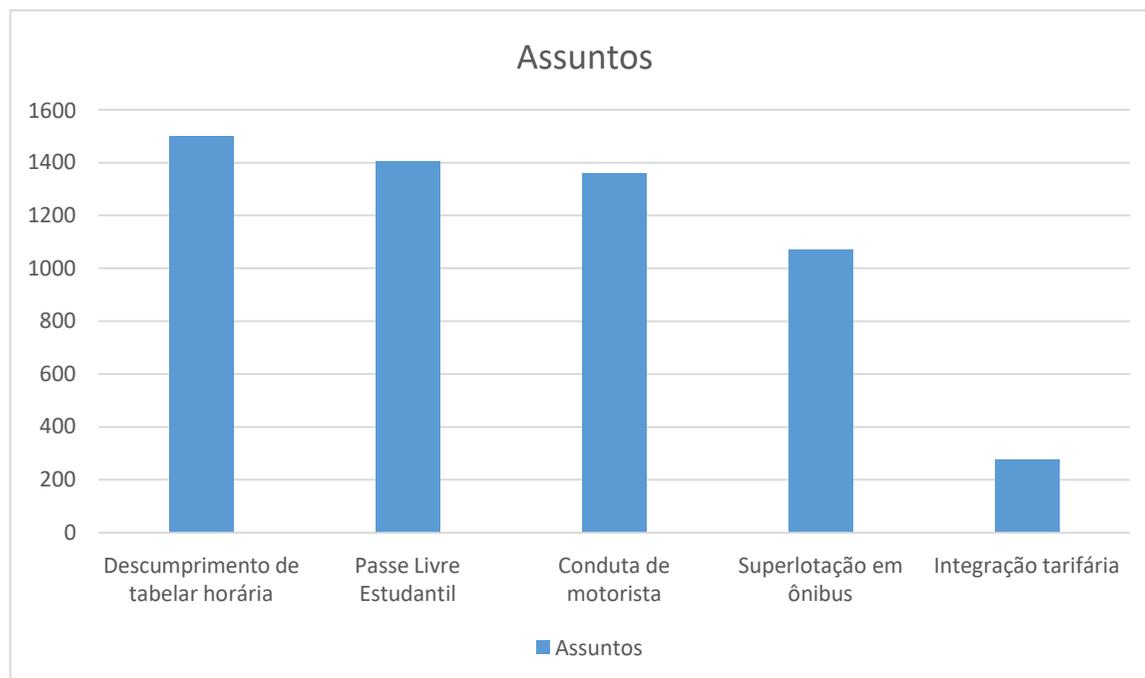
Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das manifestações cadastradas no OUV-DF no 1º Trimestre/2022, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

TIPOLOGIA



3. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

Informamos a seguir os dados estatísticos das manifestações cadastradas no OUV-DF, atinentes ao 1º trimestre/2022, através dos cinco(05) principais assuntos mais reclamados recebidos pela Ouvidoria/SEMOB, conforme apresentado no gráfico abaixo " Assuntos mais reclamados."



4. ASSUNTO X SUB-ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

Abaixo informamos os sub-assuntos mais demandados no 1º trimestre/2022, em relação aos assuntos mais reclamados, conforme citados no tópico 3.

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	QUANTITATIVO
Descumprimento de tabela horária	Ônibus não passa na parada no horário	1436
	Ônibus saindo atrasado do terminal	65
Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil	Demora na análise / liberação do cartão	474
	Demora no agendamento para retirada do cartão	214
	Outros	716

Conduta do Motorista de Ônibus	Não parou na parada	528
	Direção perigosa	145
	Descortesia praticada pelo motorista	117
	Outros	571
Superlotação em Ônibus	Superlotação em Ônibus	1072
Integração Tarifária*	Não está realizando a integração	278

* 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.

* 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 nas tabelas anteriores).

5. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do OUV/DF, no 1º trimestre, foi de 8 (oito) dias, conforme apresentamos abaixo.



6. 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, 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.

Pesquisa de Satisfação

Período: 01/01/2022 a 31/03/2022

Data Inicial: 01/01/2022 Data Final: 31/03/2022

Classificação: Seleccione... Situação: Seleccione...

Unidade: Seleccione...

Aplicar para unidades inferiores

[Redefinir filtro](#) [Filtrar](#)



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 ;



7. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A SECRETARIA

Após o recebimento dos relatórios periódicos produzidos por esta Ouvidoria, a O Gabinete desta Secretaria os encaminha as suas secretaria executivas e respectivas subsecretarias, 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.

8. 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 1º trimestre/2022. Observamos que que no mês de Janeiro, Fevereiro e Março/2022 a empresa "Pioneira" foi a operadora mais demandada com 412, 578 e 854 demandas registradas. O gráfico abaixo - Demandas Registradas por Operadora detalha perfeitamente o explicado acima.

MANIFESTAÇÃO POR OPERADORA



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

Neste tópico, apresentamos as linhas mais demandadas no 1º trimestre/2022. No mês de Janeiro/2022 as linhas mais reclamadas foram a de nº 180.1 da operadora "Pioneira e a 0.641 da operadora "Piracicabana". Em Fevereiro/2022 as linhas mais demandadas foram a de nº 180.1 da operadora "Pioneira" e a de nº 392.2 da operadora "Urbi". No mês de Março/2022 as linhas mais demandas foram a de nº 180.1 e a 197.3 da operadora "Pioneira", conforme mostrado no gráfico (Linhas mais demandadas) abaixo.



10. PROVIDÊNCIAS

10.1 – Reuniões periódicas com as Operadoras, Banco de Brasília e Setores Internos para tratar dos assuntos mais reclamados no OUV DF referente a ao Transportes Público

10.2 - Encaminhamento de relatórios periódicos ao Gabinete/SEMOB, Banco de Brasília, Operadoras do STPC/DF contendo, além de números, análise e recomendações.

10.3 - 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

10.4 - Recomendação ao Banco de Brasília maior celeridade no que tange à análise/ liberação do cartão Passe Livre Estudantil – PLE;

10.5 - Recomendação ao Banco de Brasília maior celeridade no agendamentos para retirada dos respectivos(PLE) cartões, por exemplo, verificando a possibilidade de as solicitações de segundas vias de tais cartões e a, conseqüente, entrega dos mesmos serem realizadas em até 48h, contadas a partir do momento dos respectivos bloqueio e/ou da solicitação, o que ocorrer primeiro. Tal medida já é adotada para os cartões de Vale-Transportes e Bilhetes únicos;

10.6- Recomendação ao BRB a criação de uma fraseologia informativa a ser veiculada na central 156, opção 4 acerca do Passe Livre Estudantil-PLE e da Integração Tarifária. Tal fraseologia serviria para, entre outras coisas, alertar o estudantes acerca de alguns prazos, deveres dos mesmos, etc.

10.7 - Recomendação às operadoras que as mesmas ministrem cursos e/ou palestras aos rodoviários que visem a redução das manifestações acerca da conduta dos rodoviários e do descumprimento de tabela horária.