

1. DADOS COMPARATIVOS

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 1º trimestre de 2020 no que tange o recebimento de demandas via OUV-DF. Os dados estatísticos a seguir são de Janeiro, Fevereiro e Março/2020.



6.986

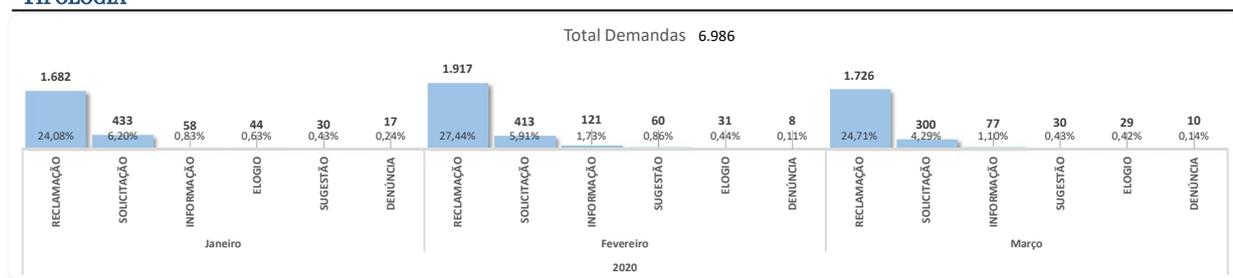
Total de Demandas do Período



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 1º Trimestre/2019, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

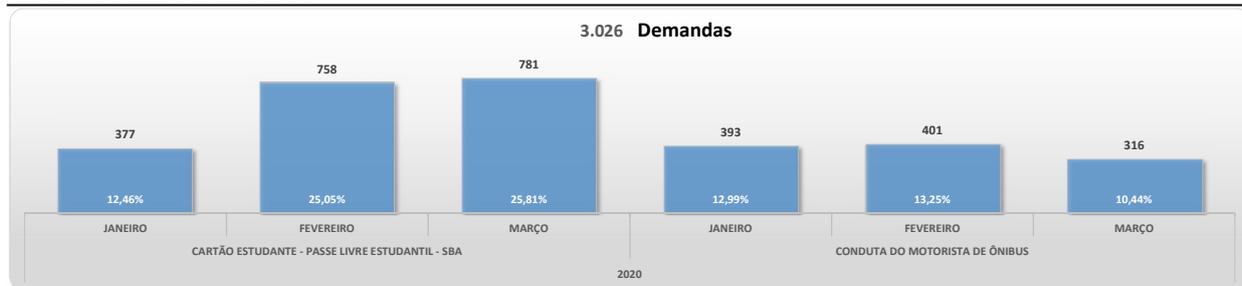
TIPOLOGIA



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 1º trimestre/2020, o assunto "**Cartão Passe Livre Estudantil**" foi o item mais demandado com o percentual de 63,32% correspondendo a 1.916 manifestações, seguido por "**Conduta do Motorista de Ônibus**" com o percentual de 36,68%, correspondendo a 1.110 manifestações, conforme apresentado nos gráficos Assuntos mais demandados."

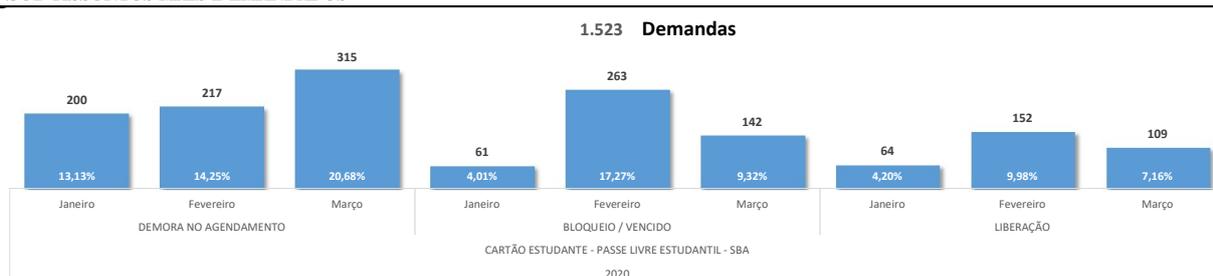
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



4. SUB-ASSUNTOS MAIS MANIFESTADOS DO OUV-DF

Verificamos que no 1º Trimestre/2020 o assunto "**Cartão Passe Livre Estudantil**", foi o item mais demandado, tendo como os sub-assuntos mais demandados "**Demora no agendamento**", respondendo por um percentual de 13,13% em Janeiro, 14,25% em Fevereiro e 20,68% em Março, das demandas registradas no sistema OUV-DF, conforme apresentado no gráfico nº Sub-assuntos mais demandados.

SUB-ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



5. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

O meio mais utilizado pelos os usuários nesse 1º trimestre para registro das manifestações de Ouvidoria foi em Janeiro/2020 a "Central 162" com "16,93%" respondendo por 1.174 demandas, em Fevereiro/2020 foi a internet com "19,41%" respondendo por 1.346 demandas e em Março/2020 também foi a internet com "17,80%" respondendo por 1.234, das demandas registradas no sistema OUV-DF, 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 1º trimestre foi de 7 (sete) 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 da SEMOB, do sistema OUV-DF e da qualidade da resposta dada por esta Ouvidoria. Mostraremos também os índices gerais (Ouvidoria/SEMOB) de resolatividade, 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: 01/01/2020 a 31/03/2020

Data Inicial: 01/01/2020 Data Final: 31/03/2020 Classificação: Seleccione... Situação: Seleccione... Unidade: Seleccione... [Redefinir filtro] [Filtrar]

Aplicar para unidades inferiores

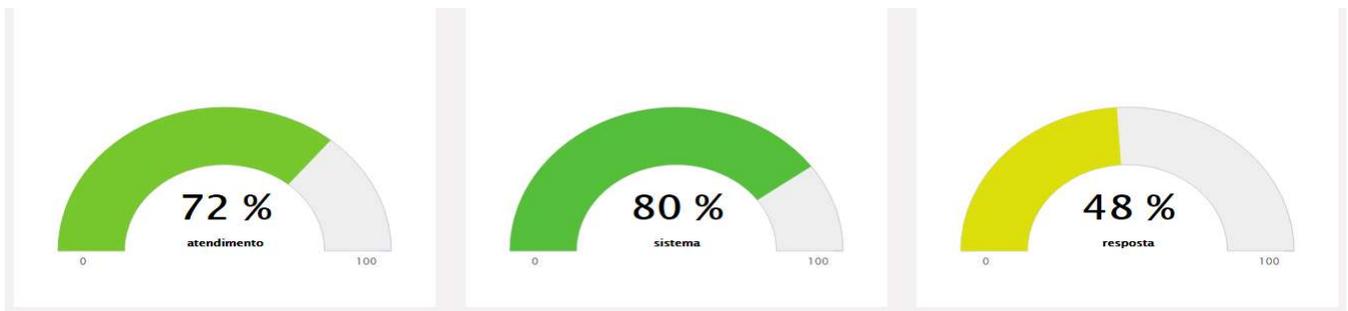


Índice de resolutividade (gerais da Ouvidoria/SEMOB) - Esse índice mostra, entre os manifestantes que classificaram suas manifestações encerradas por esta Ouvidoria, o percentual dos mesmos que as classificaram em "resolvida ou não resolvida".

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;

Satisfação com o Atendimento 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;

Obs: Informamos que em março/2020, na data de levantamento deste relatório, ainda constavam "117" demandas em análise e, com isso, não entraram no índice de resolatividade, haja vista que somente após o dia 20 do mês de abril/2020 tais manifestações conseguirão ser classificadas em "resolvidas ou não resolvidas".

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 1º trimestre/2020. Observamos que no mês de Janeiro/2020 a empresa "São José" liderou com o número "246" demandas registradas. No mês de Fevereiro/2020 a empresa "Pioneira" liderou com "269" demandas registradas, já no mês de Março/2020 a empresa "Pioneira" liderou com o respectivo número de "234" demandas registradas cada. O gráfico abaixo - Demandas Registradas por Operadora detalha o explicado acima.

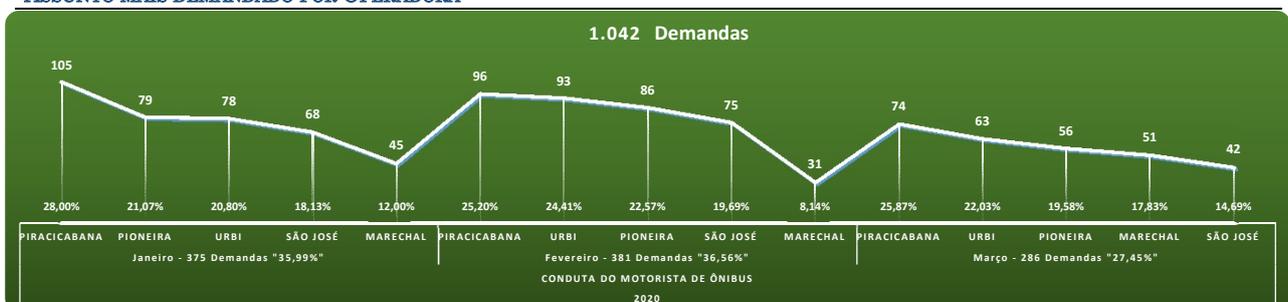
MANIFESTAÇÃO POR OPERADORA



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

A seguir informaremos o assunto mais registrado no 1º trimestre/2020 e a respectiva operadora do STPC/DF mais demandada. Neste 1º trimestre de 2020 o assunto mais manifestado foi a "Conduta do Motorista de Ônibus", em Janeiro/2020 obteve 492 registros, sendo empresa "Piracicabana" a mais reclamada com 136 demandas. Em Fevereiro/2020 obteve 414 registros, tendo a empresa "Piracicabana" como a mais reclamada com 100 demandas. Já em Março/2020 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 1º trimestre/2020. No mês de Janeiro/2020 a linha mais reclamada foi a de nº 364.1 em Fevereiro/2020 a linha mais demandada foi a de nº 205.1, já no mês de Março/2020 a linha mais manifestada foi a de nº 0.160. O gráfico (Linhas mais demandadas) abaixo detalha o explicado acima.

LINHAS MAIS DEMANDADAS



13. RESOLUTIVIDADE POR EMPRESAS NO OUV/DF

Neste resumo traremos a resolutividade das empresa do STPC no 1º trimestre/2020 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

