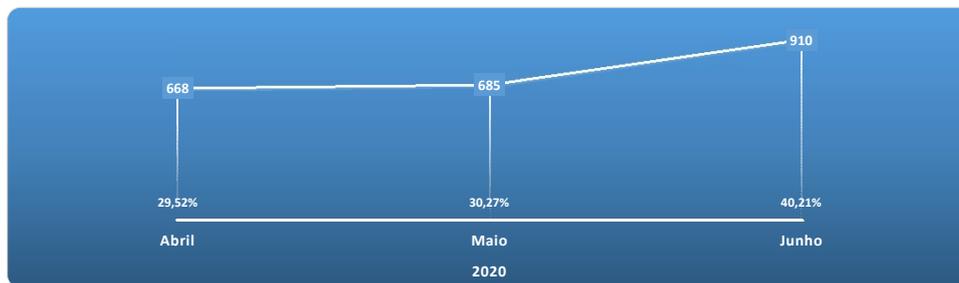


## 1. DADOS COMPARATIVOS

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 2º trimestre de 2020 no tocante ao recebimento de demandas via OUV-DF. Os dados estatísticos a seguir são de Abril, Maio e Junho/2020.

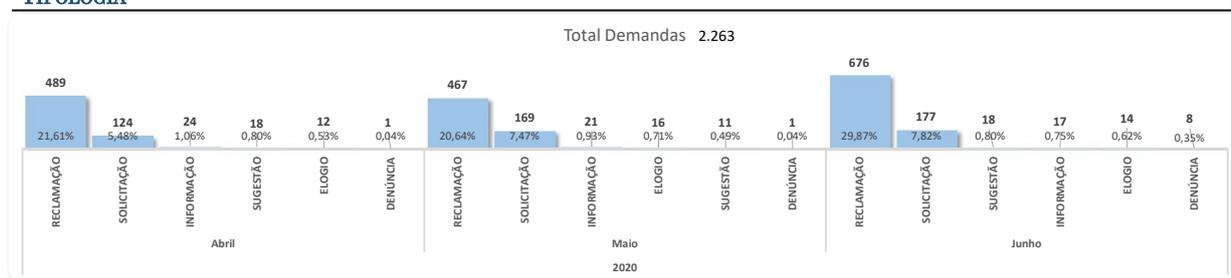
2.263  
Total de Demandas do Período



## 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 2º Trimestre/2020, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

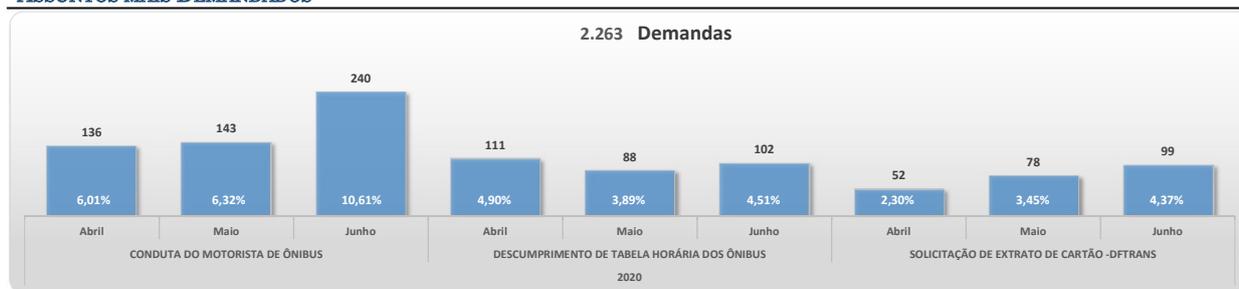
### TIPOLOGIA



## 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 2º trimestre/2020, o assunto "**Conduta do Motorista de Ônibus**" foi o item mais demandado com o percentual de 22,93% correspondendo a 519 manifestações, seguido por "**Descumprimento de tabela horária dos ônibus**" com o percentual de 13,30%, equivalente a 301 manifestações e "**Solicitação de extrato de cartão**" com o percentual de 10,12%, equivalente a 229 manifestações, conforme apresentado nos gráficos Assuntos mais demandados."

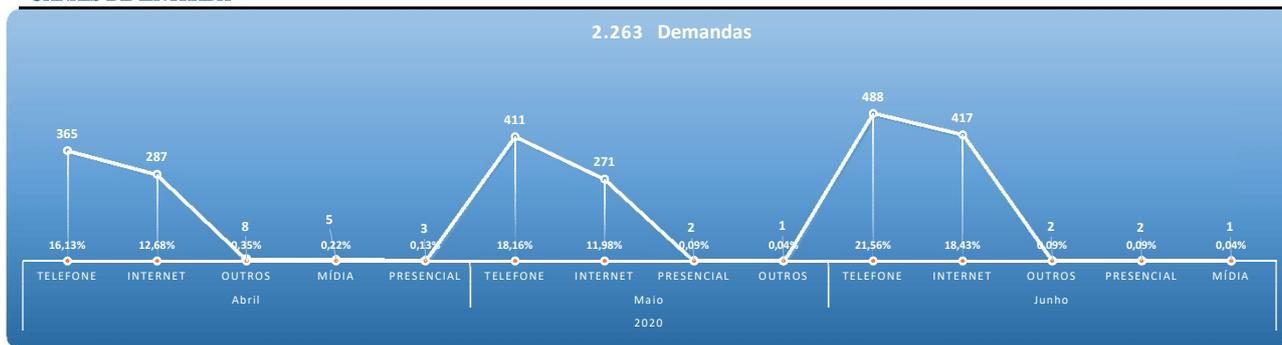
### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



## 4. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

Os meios mais utilizados pelos usuários nesse 2º trimestre para registro das manifestações de Ouvidoria no Sistema de Ouvidoria do DF foram a "Central 162" com "55,85%", o que corresponde a 1.264 demandas e "Internet" com 43,09% correspondendo a 975 manifestações, conforme apresentado no gráfico Canais de entrada.

### CANAIS DE ENTRADA



### 5. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do Ouv/DF no 2º trimestre foi de 5 (cinco) 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: 01/04/2020 a 30/06/2020

Data Inicial: 01/04/2020    Data Final: 30/06/2020    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( 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 junho/2020, na data de levantamento deste relatório, ainda constavam "168" demandas em análise e, com isso, não entraram no índice de resolatividade, haja vista que somente após o dia 20 do mês de julho/2020 tais manifestações conseguirão ser classificadas em "resolvidas ou não resolvidas".**

**7. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A AUTARQUIA**

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.

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

**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 2º trimestre/2020. Observamos que no mês de Abril/2020 a empresa "Urbi" foi a operadora mais demandada com 97 demandas registradas. Já em Maio/2020 foi a operadora "Piracicabana" com 78 demandas registradas e em Junho/2020 foi a operadora "Pioneira" com 129 demandas registradas. O gráfico abaixo -Demandas Registradas por Operadora detalha perfeitamente o explicado acima.

**MANIFESTAÇÃO POR OPERADORA**



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

A seguir informaremos o assunto mais registrado no 2º trimestre/2020 e a respectiva operadora do STPC/DF mais demandada. Neste 2º trimestre de 2020 o assunto mais manifestado foi a "Conduta do Motorista de Ônibus", obtendo 480 registros, sendo operadora "Urbi" a mais reclamada em Abril e Maio/2020 com 39 e 41 demandas, e em Junho/2020, foi a operadora "Pioneira" com 61 demandas. O gráfico (Assunto mais demandado por mês e operadora) detalha isso.

**ASSUNTO MAIS DEMANDADO POR OPERADORA**



**10. AS LINHAS MAIS DEMANDADAS POR MÊS NO OUV-DF**

Neste tópico, apresentamos as linhas mais demandadas no 2º trimestre/2020. No mês de Abril/2020 as linhas mais reclamadas foram a de nº 366.1 da operadora "Urbi", e a de nº 0.617 e nº 158,1 da operadora "Piracicabana", em Maio/2020 as linhas mais demandadas foram a de nº 601.1 e a de nº 0.525 da operadora "Piracicabana", já no mês de Junho/2020 as linhas mais demandas foram a de nº 0.525 também da operadora "Piracicabana" e a de nº 0.255 da operadora "Pioneira". O gráfico (Linhas mais demandadas) abaixo detalha perfeitamente o explicado acima.

**LINHAS MAIS DEMANDADAS**

