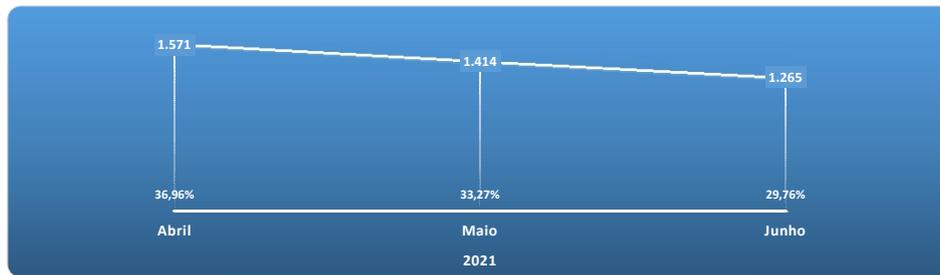


1. DADOS COMPARATIVOS

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 2º trimestre de 2021 no tocante ao recebimento de demandas via OUV-DF.

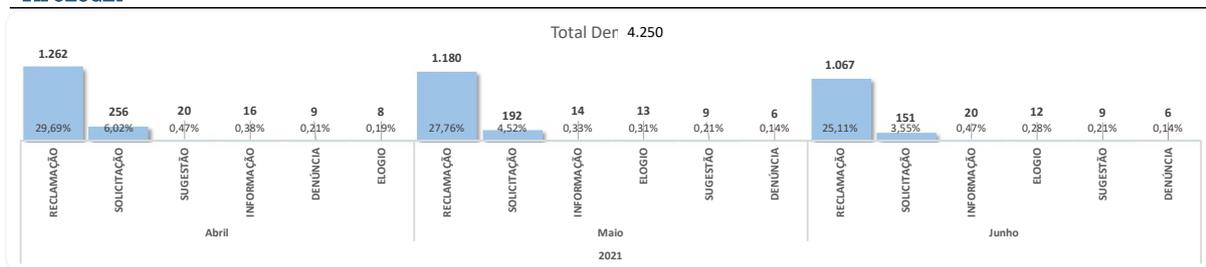
4.250
Total de Demandas do Período



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/2021, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

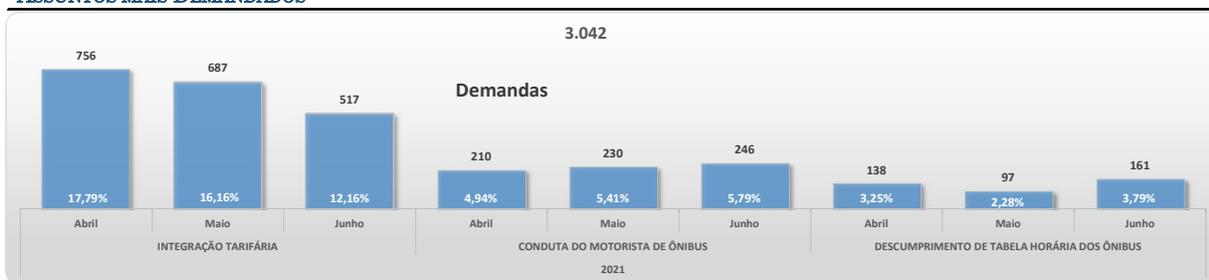
TIPOLOGIA



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/2021, o assunto "Integração Tarifária" foi o item mais demandado com o percentual de 46,11% correspondendo a 1.960 manifestações, seguido por "Conduta do Motorista de Ônibus" com o percentual de 16,14%, equivalente a 686 manifestações e "Descumprimento de Tabela Horária dos Ônibus" com o percentual de 9,32%, equivalente a 396 manifestações.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



4. SUB-ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

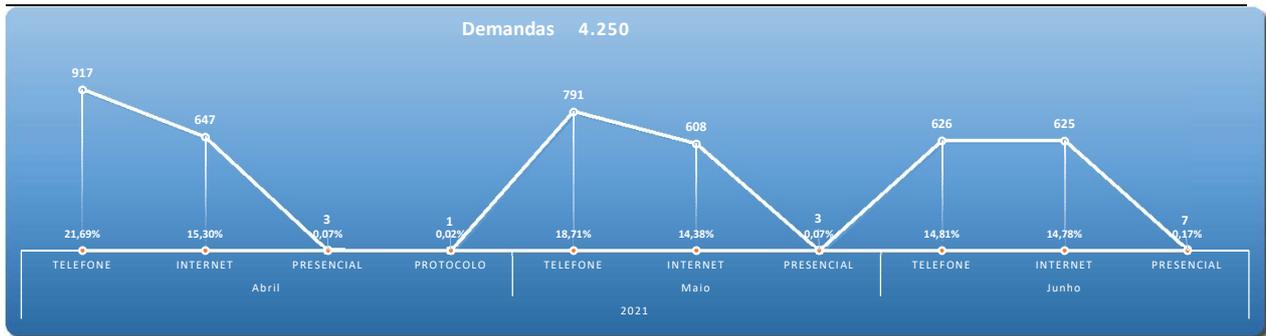
Abaixo informamos os sub-assuntos mais demandados no 2º trimestre/2021, conforme os assuntos mais demandados acima.

Gráfico 1	Total	Gráfico 2	Total	Gráfico 3	Total
2021	842	2021	761	2021	585
Abril	842	Maio	761	Junho	585
INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA	754	INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA	684	INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA	516
NÃO ESTÁ REALIZANDO A INTEGRAÇÃO	388	NÃO ESTÁ REALIZANDO A INTEGRAÇÃO	350	CARTÃO CIDADÃO(+BRASÍLIA CIDADÃ)	263
CARTÃO CIDADÃO(+BRASÍLIA CIDADÃ)	360	CARTÃO CIDADÃO(+BRASÍLIA CIDADÃ)	323	NÃO ESTÁ REALIZANDO A INTEGRAÇÃO	248
NÃO IDENTIFICADO	3	CATRACA DESATUALIZADA	11	CATRACA DESATUALIZADA	5
CATRACA DESATUALIZADA	3	CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	53	CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	51
CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	52	(vazio)	24	(vazio)	25
NÃO IDENTIFICADO	26	NÃO IDENTIFICADO	18	NÃO IDENTIFICADO	18
(vazio)	14	0.620	11	251.8	4
0.006	6	DESCUMPRIMENTO DE TABELA HORÁRIA DOS	24	640.2	4
0.780	6	640.2	6	DESCUMPRIMENTO DE TABELA HORÁRIA DOS	18
DESCUMPRIMENTO DE TABELA HORÁRIA DOS	36	0.420	6	0.128	6
NA PARADA/ABRIGO	5	(vazio)	4	NÃO IDENTIFICADO	6
(vazio)	4	3307	4	062.7	6
0.501	3	511.4	4	Total Geral	585
398.1	3	Total Geral	761		
304.1	3				
0.512	3				
0.143	3				
NÃO IDENTIFICADO	3				
0.089	3				
0.670	3				
110.2	3				
Total Geral	842				

5. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

Os meios mais utilizados pelos usuários nesse 1º trimestre para registro das manifestações de Ouvidoria no Sistema de Ouvidoria do DF foram a "Central 162" com 55,21% , o que corresponde a 2.334 demandas e "Internet" com 44,46% correspondendo a 1.880 manifestações, 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 2º trimestre foi de 11 (onze) 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 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.

Data Inicial: 01/04/2021 | Data Final: 30/06/2021 | 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 ;



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 - avaliação feita pelo manifestante acerca da qualidade (correção, clareza, coesão, etc) da resposta fornecida pela Ouvidoria da SEMOB a sua manifestação;

Obs: Informamos que em junho/2021, na data de levantamento deste relatório, ainda constavam "389" demandas em análise e, com isso, não entraram no índice de resolatividade, haja vista que somente após o dia 20 do mês de julho/2021 tais manifestações conseguirão ser classificadas em "resolvidas ou não resolvidas".

8. 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

9. 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/2021. Observamos que no mês de Abril e Maio/2021 a empresa "Piracicabana" foi a operadora mais demandada com 138 e 117 demandas registradas. Já em Junho/2021 foi a operadora "São José" com 99 demandas registradas. O gráfico abaixo -Demandas Registradas por Operadora detalha perfeitamente o explicado acima.

MANIFESTAÇÃO POR OPERADORA



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

A seguir informaremos o assunto mais registrado no 2º trimestre/2021 e a respectiva operadora do STPC/DF mais demandada. Neste 2º trimestre de 2021 o assunto mais manifestado foi a "Conduta do Motorista de Ônibus", obtendo 558 registros, sendo operadora "Piracicabana" a mais reclamada em Abril e Maio/2021 com 56 e 64 demandas respectivamente. Já em Junho/2021, tivemos com empresa mais manifestada a operadora "São José" com 49 demandas. O gráfico (Assunto mais demandado por mês e operadora) detalha isso.

ASSUNTO MAIS DEMANDADO POR OPERADORA



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

Neste tópico, apresentamos as linhas mais demandadas no 2º trimestre/2021. No mês de Abril/2021 as linhas mais reclamadas foram a de nº 0.006 da operadora "Piracicabana", e a de nº 0.780 da operadora "Pioneira". Já em Maio/2021 as linhas mais demandadas foram a de nº 0.620 da operadora "Piracicabana" e a de nº 038.1 das operadoras "Marechal" e "Urbi". No mês de Junho/2021 as linhas mais demandadas foram a de nº 397.2 das operadoras "São José" e "Urbi" e a de nº 147.5 da operadora "Pioneira". O gráfico (Linhas mais demandadas) abaixo detalha perfeitamente o explicado acima.

LINHAS MAIS DEMANDADAS



12. “POSICIONAMENTO DA SEMOB ACERCA DO RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE ”

1. Sobre as reclamações de Integração tarifária (quantidade de reclamações no trimestre - 92): informamos que, para minimizar a questão do uso indevido dos cartões, foi implementado o intervalo mínimo entre as integrações, que antes não existia e agora passou a ser de 5 minutos. Possivelmente esta ação esteja relacionada ao número de reclamações;

2. Com relação ao PLE bloqueio/vencimento (quantidade de reclamações no trimestre - 44): informamos que, antes do início de cada semestre letivo, o BRB Mobilidade notifica todas as instituições de ensino via e-mail para que realizem o envio do calendário escolar com as datas de início e término dos semestres letivos para fins de liberação do benefício dos estudantes. Além disso, as instituições de ensino que forem identificadas na plataforma do SCIE que não realizaram o envio da frequência mensal de seus estudantes também são notificadas via e-mail para cumprir o disposto na Lei nº 4.462/2010 e Portaria Conjunta nº 05/2016. Cabe mencionar que o bloqueio citado no relatório está relacionado a utilização do benefício no validador do ônibus e/ou metrô que apresenta a mensagem de 'cartão vencido' e não ao procedimento de cartão bloqueado. O procedimento de bloqueio do cartão se dá por meio da solicitação do próprio estudante (site, Central de Relacionamento ou Posto) ou é realizada devido à suspensão temporária quando é identificado uso indevido do cartão por biometria facial ou comercialização;

3. Cartão VT reembolso (quantidade de reclamações 17 no trimestre): informamos que atualmente o deferimento ou não do reembolso é analisado com base no DECRETO Nº 40.670 de 29 de abril de 2020, Art 2º "A viagem integrada é aquela realizada pelo usuário com até dois transbordos, um subsequente ao outro, sem retornar ao ponto de partida no intervalo máximo de até três horas a contar do primeiro acesso, independente dos modais utilizados". Sendo assim, as solicitações de reembolso a respeito de "integrações não realizadas" quando estas não atendem aos critérios citados são indeferidas;

4. Solicitação de extrato de cartão (quantidade de reclamações no trimestre 68): informamos que além do aplicativo BRB Mobilidade a consulta do extrato pode ser realizada nos postos de atendimento BRB Mobilidade, Central de Relacionamento 3120 9500 e 162 (Ouvidoria Geral do DF).

5. Acerca do planejamento e operação das linhas (quantidade de ônibus, horários etc), esclarecemos que essa equipe técnica tomou ciência do relatório e permanecerá a monitorar e realizar os ajustes constantes e necessários na rede de linhas do STPC/DF, a fim de otimizar a alocação dos recursos disponíveis e, assim, proporcionar melhorias para a população;

6. Acerca da fiscalização do Transporte Público Coletivo do DF, comunicamos que esta Secretaria faz uso adequado e progressivo das ferramentas tecnológicas disponíveis e em desenvolvimento, para auxiliar em processo de elucidação das denúncias relativas a casos de descumprimento da tabela horária e de conduta de prepostos. Como, por exemplo, através da intensificação de procedimentos de análise das imagens registradas do circuito de CFTV dos veículos e das informações oriundas do GPS, considerando as disposições do Anexo II.7, item 1.2 do Edital da Concorrência Pública nº 01/2011 – ST/GDF, e da Portaria nº 89 - SEMOB, de 25 de outubro de 2019. Nesses termos, ações fiscais consistentes, com o objetivo de garantir a regularidade e a pontualidade na prestação dos serviços, desenvolvidas em campo ou realizadas por meio do monitoramento da operação, mediante análise e avaliação de dados operacionais registrados nos sistemas informatizados de controle, têm sido intensificadas, até mesmo como medidas preventivas de controle e contenção dos danos à saúde pública, neste período de pandemia, ao buscar promover a manutenção da oferta programada de viagens. Como resultado, essas ações ensejaram, no 1º trimestre de 2021, a lavratura de 3.101 (três mil, cento e um) autos de infração, em desfavor dos operadores do STPC/DF, por irregularidades flagrantes no cumprimento da programação operacional. Espera-se, ainda, que a conclusão do Sistema de Supervisão Operacional - SSO, ferramenta em desenvolvimento para fiscalização e controle do desempenho operacional das linhas que compõem o STPC/DF, poderá impactar, num futuro próximo, nos resultados de avaliação deste quesito;

7. Implantação e apuração do novo Índice de Qualidade de Transporte - IQT, por meio de um conjunto de indicadores, com o objetivo de avaliar o grau de qualidade do serviço de transporte coletivo, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas, estímulo a melhoria contínua dos serviços por parte das concessionárias, e consequente avanço dos índices de satisfação dos usuários do Sistema de Transporte.