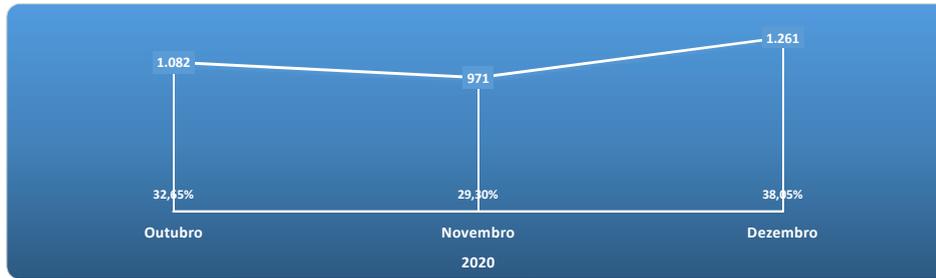


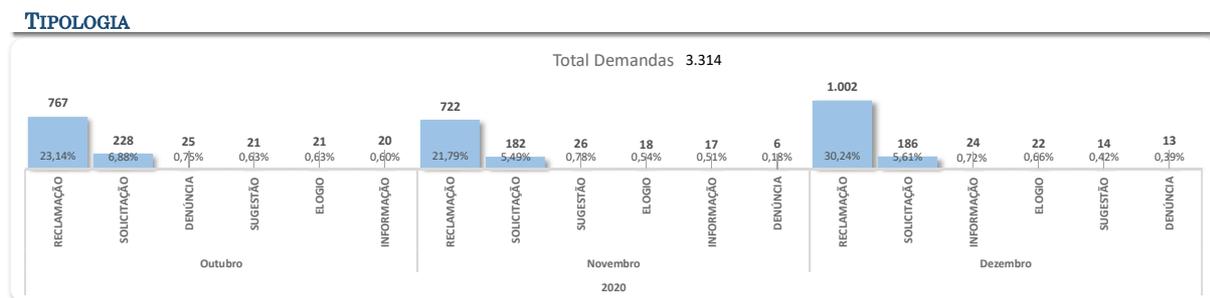
1. DADOS COMPARATIVOS

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 4º trimestre de 2020 no tocante ao recebimento de demandas via Sistema de Ouvidoria do DF (OUV-DF). Os dados estatísticos a seguir são de Outubro, Novembro e Dezembro/2020.



2. TIPOLOGIA DAS DEMANDAS DO OUV-DF

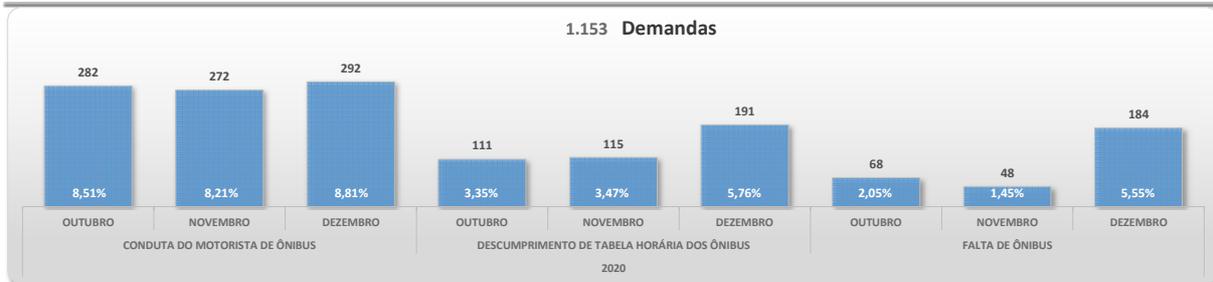
Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das demandas cadastradas no OUV-DF no 4º Trimestre/2020, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".



3. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

Informamos a seguir, através dos principais assuntos, os dados estatísticos referentes às demandas cadastradas no OUV-DF. Do total de manifestações registradas no 4º trimestre/2020 (2.778), o assunto "Conduta do Motorista de Ônibus" foi o item mais demandado com um percentual de 25,53% correspondendo a 846 manifestações. Na sequência, seguem os tópicos "Descumprimento de Tabela Horária dos Ônibus" com uma percentagem de 12,58%, representando 417 manifestos e "Falta de Ônibus" com uma porcentagem de 9,05%, o que corresponde a 300 manifestações, conforme apresentado nos gráficos Assuntos mais demandados."

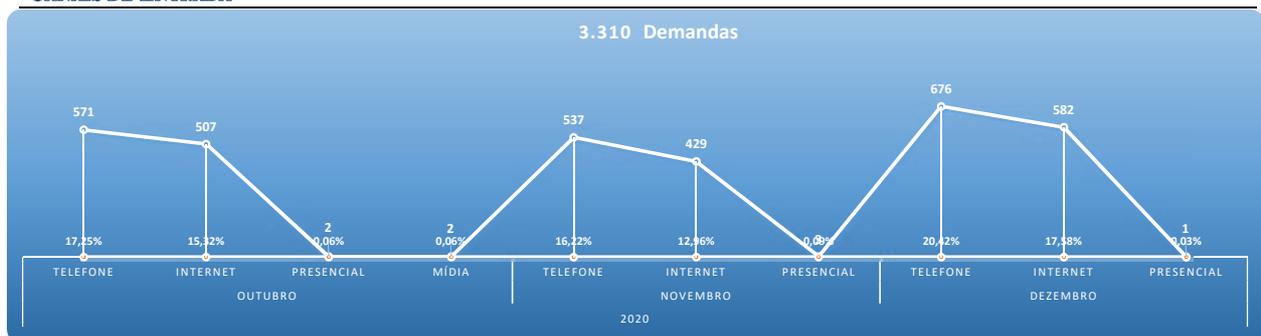
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



4. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

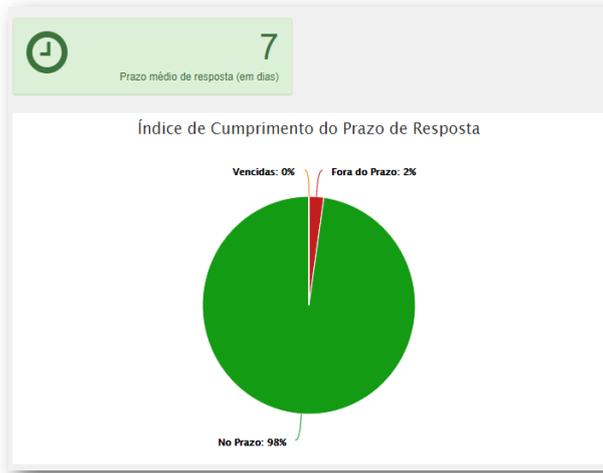
Os meios mais utilizados pelos usuários nesse 4º trimestre para registro das manifestações de Ouvidoria no Sistema OUV/DF foram a "Central 162" com "53,79% (1.784 demandas) seguido da "Internet" com 45,86% (1.518 demandas), conforme apresentado no gráfico Canais de entrada

CANAIS DE ENTRADA



5. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do Ouv/DF no 4º trimestre foi de 7 (sete) 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 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.

Data Inicial: 01/10/2020 Data Final: 31/12/2020 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 SEMOB) - 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;

7. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DA SEMOB

Após o recebimento dos relatórios periódicos produzidos por esta Ouvidoria, 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 4º trimestre/2020. Observamos que no mês de Outubro/2020 a empresa "Pioneira" foi a mais demandada com 133 registros, em Novembro/2020 a empresa "São José" foi a mais demandada com 148 registros. Já em Dezembro/2020, a referida liderança ficou com a empresa "Urbi" com 199 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 4º trimestre/2020 e a respectiva operadora do STPC/DF mais demandada. Neste 4º trimestre de 2020, o assunto mais manifestado foi a "Conduta do Motorista de Ônibus", obtendo 797 registros, tendo a operadora "Pioneira" como a mais reclamada em Outubro/2020, recebendo a mesma 63 manifestos, em Novembro/2020 ficou com a operadora "São José", recebendo 66 demandas do citado assunto. Já em Dezembro/2020, a operadora "Urbi" respondeu por 65 demandas acerca do citado assunto. 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 4º trimestre/2020. No mês de Outubro/2020 as linhas mais reclamadas foram a de nº 0.082 e nº 3306 das operadoras "Urbi" e "Pioneira", respectivamente. Já em Novembro/2020 as linhas mais demandadas foram a de nº 0.413, 761.1, 0.006 e nº 0.404 das operadoras "São José", "Pioneira", "Piracicabana" e novamente "São José", respectivamente. Entretanto, no mês de Dezembro/2020 as linhas mais manifestadas foram a de nº 0.617, 501.3 e nº 180.1 das operadoras "Piracicabana" e "Pioneira", nessa ordem. O gráfico (Linhas mais demandadas) abaixo detalha perfeitamente o explicado acima.

LINHAS MAIS DEMANDADAS



11. ANÁLISE

Neste tópico, apresentamos a análise do 4º trimestre/2020 (Outubro a Dezembro)

- Nos três últimos meses de 2020 foram registradas cerca de 3.314 manifestações, uma média de 1.105 demandas/mês;
- Houve um aumento no número de registros realizados no trimestre em análise se comparado ao segundo (2263 manifestações) e terceiro (2778 manifestações) trimestres do citado ano. Porém, esse número de manifestos ficou ainda abaixo do número de manifestações registrada no primeiro (6986 manifestações) trimestre de 2020.
- O número de manifestações no último trimestre de 2020 representou apenas cerca de 22% do total (15341 registros) de demandas recebidas pela Ouvidoria/SEMOB em 2020;
- Os assuntos mais manifestados nesse 4º trimestre foram "Conduta de Motorista, Descumprimento de Tabela Horaria e Falta de ônibus";
- Em geral, o assunto atinente ao benefício do **Passo Livre Estudantil** deixou de ser o assunto mais demandado nesse ano de 2020;
- Verificamos também que o prazo de resposta ficou em apenas 07 (sete) dias, ou seja, bem inferior ao prazo da lei (20 dias corridos);
- Os indicadores da satisfação do cidadão com as respostas dadas por esta SEMOB às manifestações de ouvidoria alcançaram números positivos. Os indicadores de **resolutividade e satisfação** estão hoje em 51% e 57% de aceitação, respectivamente;
- As linhas mais demandadas foram as de nº 0.0 82, 33 06, 0.413, 761 .1, 0.006, 0 .404, 0 .617, 50 1.3 e 180.1.

12. AÇÕES EXECUTADAS

1. Mensalmente são elaborados e encaminhados ao Senhor Secretário de Estado desta pasta relatórios mensais e acumulados contendo, além de dados numéricos, uma análise minuciosa dos indicadores e demais informações apresentadas;
2. Sugestões, com base na análise supracitada, de melhorias que se implantadas poderão impactar positivamente a prestação dos serviços manifestados pelo cidadão;
3. Solicitação aos setores a indicação dos servidores responsáveis pelo tratamento das manifestações em cada unidade. Tal medida visa estreitar os laços e a comunicação entre a Ouvidoria e as demais áreas internas, refletindo positivamente em alguns indicadores, por exemplo, aumento dos índices de resolatividade e de satisfação com a resposta e a diminuição do prazo médio de resposta;
4. Solicitação a todos os servidores lotados na Ouvidoria/SEMOB de que os mesmos façam cursos mensais atinentes à área de Ouvidoria, apresentado seus certificados ao responsável pela Ouvidoria;
5. Encaminhamento às unidades de orientações, como por exemplo, acerca do correto tratamento das manifestações, da necessidade de haver o cumprimento dos prazos legais, da melhoria da qualidade das respostas dadas, etc.