

1. DADOS COMPARATIVOS

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 4º trimestre de 2021 no tocante ao recebimento de demandas via OUV-DF.


4.080

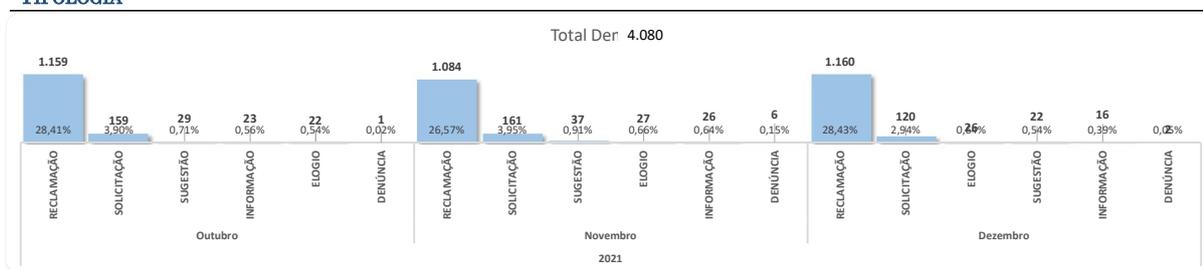
Total de Demandas do Período



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 4º Trimestre/2021, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

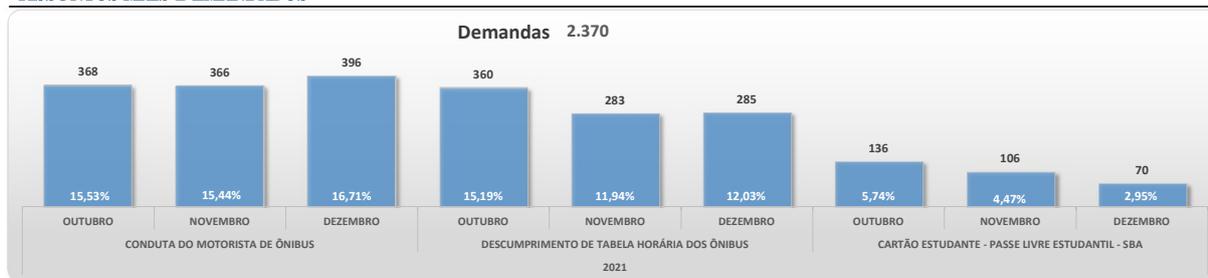
TIPOLOGIA



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 4º trimestre/2021, o assunto "Conduta do Motorista de Ônibus" foi o item mais demandado com o percentual de 47,68% correspondendo a 1.130 manifestações, seguido por "Descumprimento de Tabela Horária dos Ônibus" com o percentual de 39,16%, equivalente a 928 manifestações e "Cartão estudante - Passe Livre Estudantil" com o percentual de 13,16%,

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



4. SUB-ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

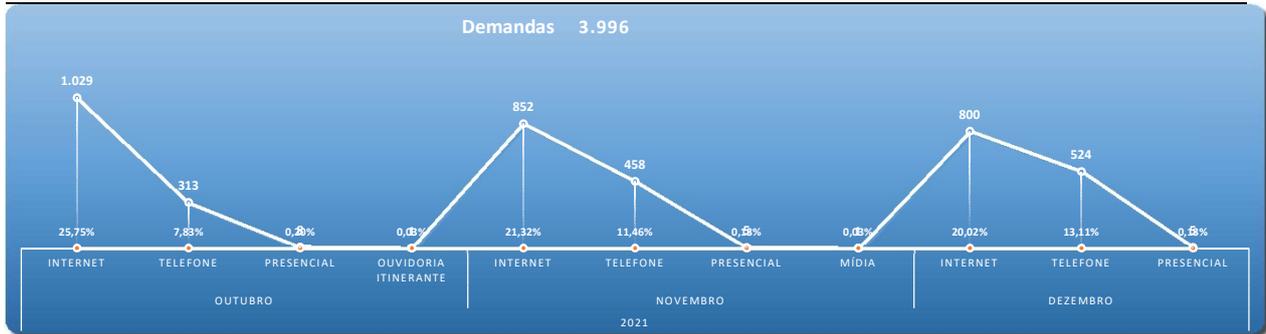
Abaixo informamos os sub-assuntos mais demandados no 4º trimestre/2021, conforme os assuntos mais demandados acima.

Gráfico 1	TOTAL	Gráfico 2	Total	Gráfico 3	Total
Outubro	96	Outubro	37	Outubro	99
CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	96	DESCUMPRIMENTO DE TABELA HORÁRIA DOS ÔN	37	CARTÃO ESTUDANTE - PASSE LIVRE ESTUDANTIL -	99
(vazio)	39	(vazio)	15	DEMORA NO AGENDAMENTO	35
NÃO IDENTIFICADO	32	0.128	11	LIBERAÇÃO	34
0.253	5	NA PARADA/ABRIGO	11	DIFICULDADE DE ACESSO AO SITE	30
813.2	5	Novembro	31	Novembro	84
0.089	5	DESCUMPRIMENTO DE TABELA HORÁRIA DOS ÔN	31	CARTÃO ESTUDANTE - PASSE LIVRE ESTUDANTIL -	84
0.402	5	NÃO IDENTIFICADO	13	LIBERAÇÃO	34
0.411	5	761.1	10	DEMORA NO AGENDAMENTO	28
Novembro	91	NA PARADA/ABRIGO	8	BLOQUEIO / VENCIDO	22
CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	91	Dezembro	34	Dezembro	53
(vazio)	49	DESCUMPRIMENTO DE TABELA HORÁRIA DOS ÔN	34	CARTÃO ESTUDANTE - PASSE LIVRE ESTUDANTIL -	53
NÃO IDENTIFICADO	37	NA PARADA/ABRIGO	13	BLOQUEIO / VENCIDO	26
350.1	5	(vazio)	11	LIBERAÇÃO	17
Dezembro	97	NÃO IDENTIFICADO	10	DEMORA NO AGENDAMENTO	10
CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	97	Total Geral	102	Total Geral	236
(vazio)	64				
NÃO IDENTIFICADO	26				
0.159	7				
Total Geral	284				

5. 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 de Ouvidoria do DF foram a "Internet" com 65,71% , o que corresponde a 2.681 demandas e "Central 162" com 31,74% correspondendo a 1.295 manifestações, conforme apresentado no gráfico Canais de entrada.

CANAIS DE ENTRADA



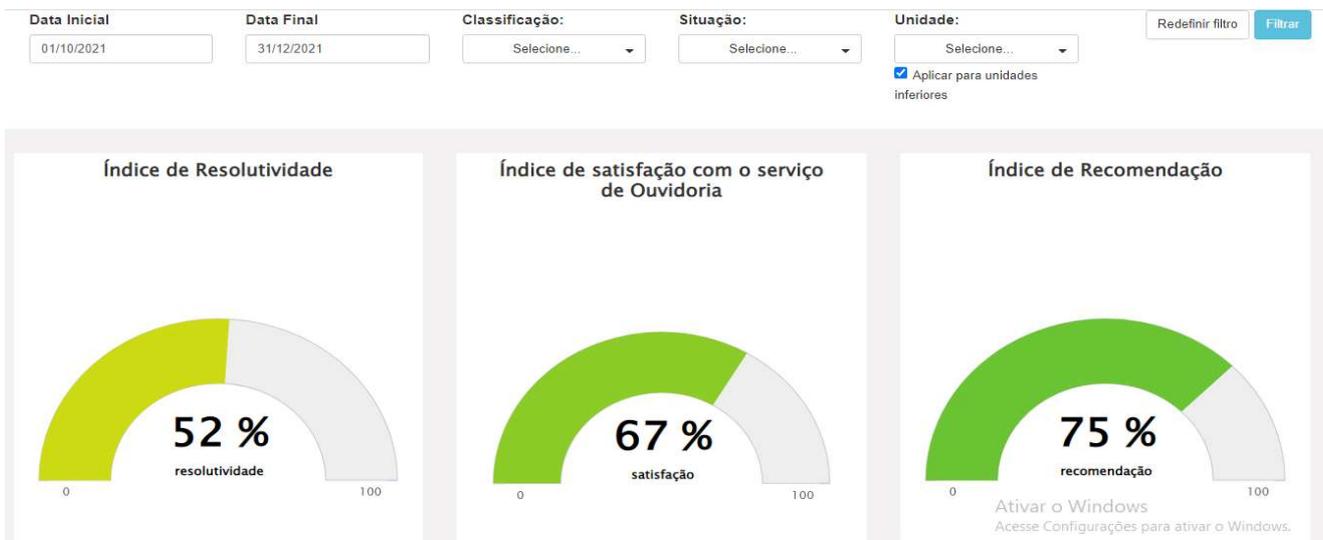
6. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do Ouv/DF no 4º trimestre foi de 8 (oito) 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.



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;

8. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A AUTARQUIA

Após o recebimento dos relatórios periódicos produzidos por esta Ouvidoria, o Gabinete desta Secretaria os encaminha as suas secretária 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 4º trimestre/2021. Observamos que no mês de Outubro, Novembro e Dezembro/2021 a empresa "Piracicabana" foi a operadora mais demandada com 236, 221 e 200 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 4º trimestre/2021 e a respectiva operadora do STPC/DF mais demandada. Neste 4º trimestre de 2021 o assunto mais manifestado foi a "Conduta do Motorista de Ônibus", obtendo 747 registros, sendo em outubro a operadora "Pioneira" a mais reclamada com 75 demandas já em novembro e dezembro/2021 a operadora "Piracicabana" a mais reclamada com 77 e 83 demandas respectivamente. 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 4º trimestre/2021. No mês de Outubro/2021 a linha mais reclamada foi a de nº 0.128 da operadora "Piracicabana". Já em Novembro/2021 a linhas mais demandada foi a de nº 158.1 da operadora "Piracicabana". No mês de Dezembro/2021 a linha mais demanda foi a de nº 158.1 também da operadora "Piracicabana". O gráfico (Linhas mais demandadas) abaixo detalha perfeitamente o explicado acima.

LINHAS MAIS DEMANDADAS

