

RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2º TRIMESTRE

1. VISÃO GERAL

No primeiro e segundo trimestres de 2022, esta Ouvidoria recebeu 8147 e 9285 manifestações, respectivamente, totalizando algo em torno de 17432 demandas. O mês de março (primeiro trimestre) e abril (segundo trimestre) representaram algo em torno de 40% do total de manifestos recebidos por esta Ouvidoria no semestre analisado. Sendo que pouco mais de 86% do referido quantitativo referem-se à tipologia “reclamação”. Os principais meios de entrada usados pelo cidadão no citado período foram, nessa ordem, a internet e o telefone (162), respondendo por cerca de 10908 e 6408 demandas, respectivamente.

A resolutividade alcançada por esta Ouvidoria no trimestre ora analisado girou em torno de 47%, tendo como regiões mais manifestadas o Plano Piloto, a Ceilândia, Samambaia, Planaltina e Recanto das Emas, nessa ordem.

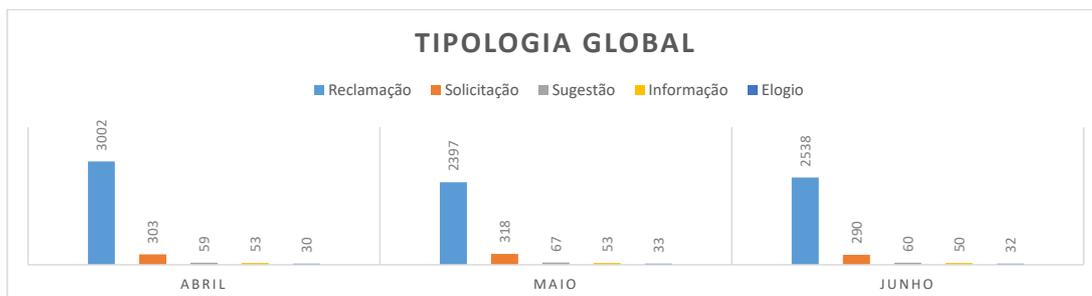
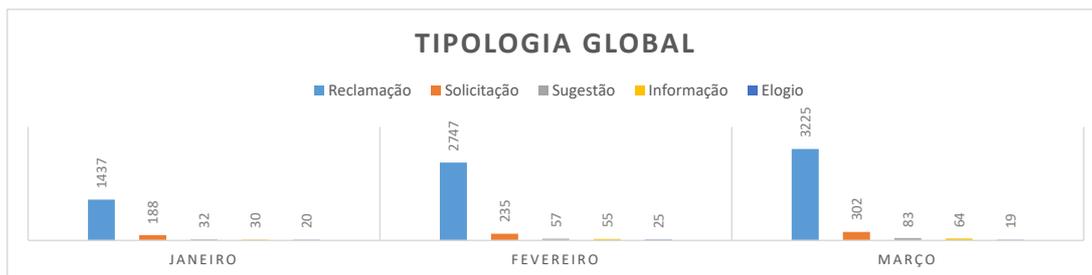
2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 1º e 2º trimestres de 2022 no tocante ao recebimento de manifestações via OUV-DF. No gráfico abaixo, podemos observar um aumento no número de registro de manifestações nos meses de janeiro a junho. Tal crescimento deve-se principalmente ao início do ano letivo.

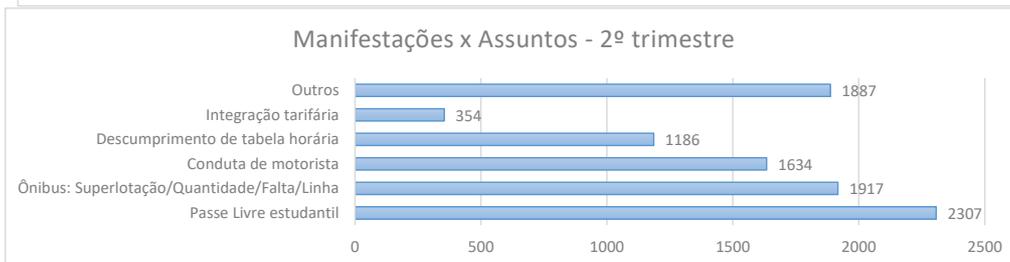
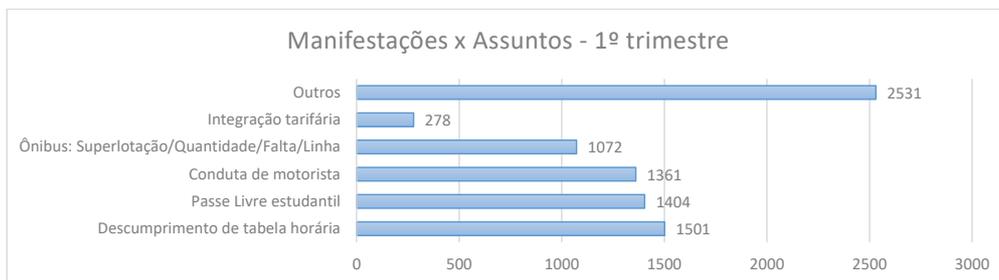


3. TIPOLOGIA DAS DEMANDAS DO OUV-DF

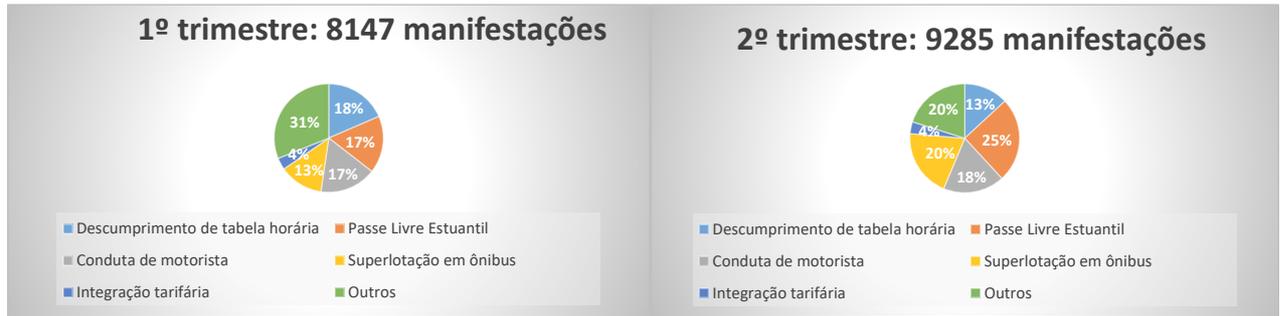
Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das manifestações cadastradas no OUV-DF no 1º semestre/2022, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".



4. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF - Informamos a seguir os dados estatísticos das manifestações cadastradas no OUV-DF, atinentes ao 1º trimestre/2022, através dos cinco (05) principais assuntos mais reclamados recebidos pela Ouvidoria/SEMOB, conforme apresentado no gráfico abaixo " Assuntos mais reclamados."

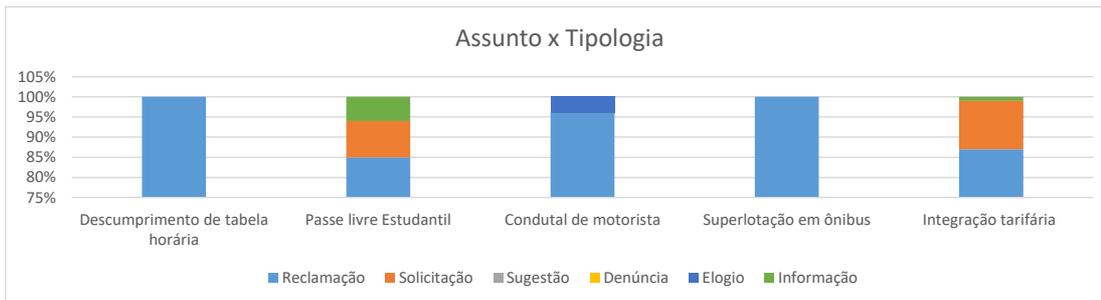


5. QUALIDADE – PERCENTUAL - Este tópico reproduz o item anterior, mas de forma qualitativa, ou seja, em percentuais.



6. ASSUNTO X TIPOLOGIA

Neste tópico objetivamos detalhar os assuntos mais recorrentes em suas respectivas tipologias nesse primeiro semestre de 2022.



7. ASSUNTO X SUB-ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

Abaixo informamos os sub-assuntos mais demandados no 2º trimestre/2022, em relação aos assuntos mais reclamados, conforme citados no tópico 3.

1º TRIMESTRE DE 2022:

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	QUANTITATIVO
Descumprimento de tabela horária	Ônibus não passa na parada no horário	1436
	Ônibus saindo atrasado do terminal	65
Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil	Demora na análise / liberação do cartão	474
	Demora no agendamento para retirada do cartão	214
	Outros	716
Conduta do Motorista de Ônibus	Não parou na parada	528
	Direção perigosa	145
	Descortesia praticada pelo motorista	117
	Outros	571
Superlotação em Ônibus	Superlotação em Ônibus	1072
Integração Tarifária*	Não está realizando a integração	278

2º TRIMESTRE DE 2022:

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	QUANTITATIVO
Descumprimento de tabela horária	Ônibus não passa na parada no horário	849
	Ônibus saindo atrasado do terminal	264
	Outros	73
Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil	Demora na análise / liberação do cartão	427
	Demora no agendamento para retirada do cartão	732
	Outros	1148

Conduta do Motorista de Ônibus	Não parou na parada	826
	Direção perigosa	69
	Outros	739
Superlotação em Ônibus	Superlotação em Ônibus	1917
Integração Tarifária*	Não está realizando a integração	354

* O assunto 'Integração Tarifária' foi o segundo assunto mais demandado acerca do sistema de bilhetagem automática, por isso, decidimos inseri-lo no relatório, mesmo tal assunto não estando entre os mais demandados de forma geral;

* Os quantitativos informados para os sub-assuntos constantes da tabela em questão são valores aproximados, haja vista que o Sistema de Ouvidoria do DF não oferece, até o presente momento, nenhum filtro (ou outro meio de pesquisa) por sub-assunto. Com isso, os quantitativos supracitados são levantados com formas de pesquisas baseadas em palavras chaves (pesquisa cuja precisão do resultado é um pouco abaixo dos demais filtros).

* O Sub-Assunto “Outros” contempla um quantitativo enorme de outros assuntos atinentes à Secretaria de Mobilidade, registrados no sistema OUV DF. Tais assuntos representam individualmente quantitativos pequenos se comparados aos assuntos mais manifestados (citados na tabela anterior).

8. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do Ouv/DF, no 2º trimestre, foi de 9 (nove) dias, conforme apresentamos abaixo.

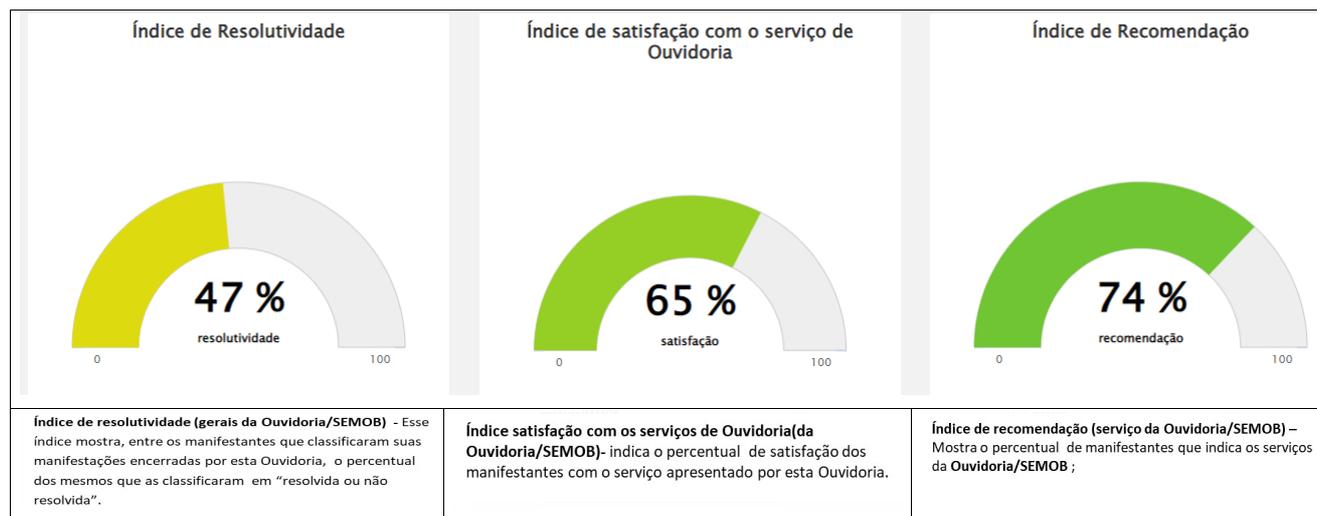
1º TRIMESTRE DE 2022:

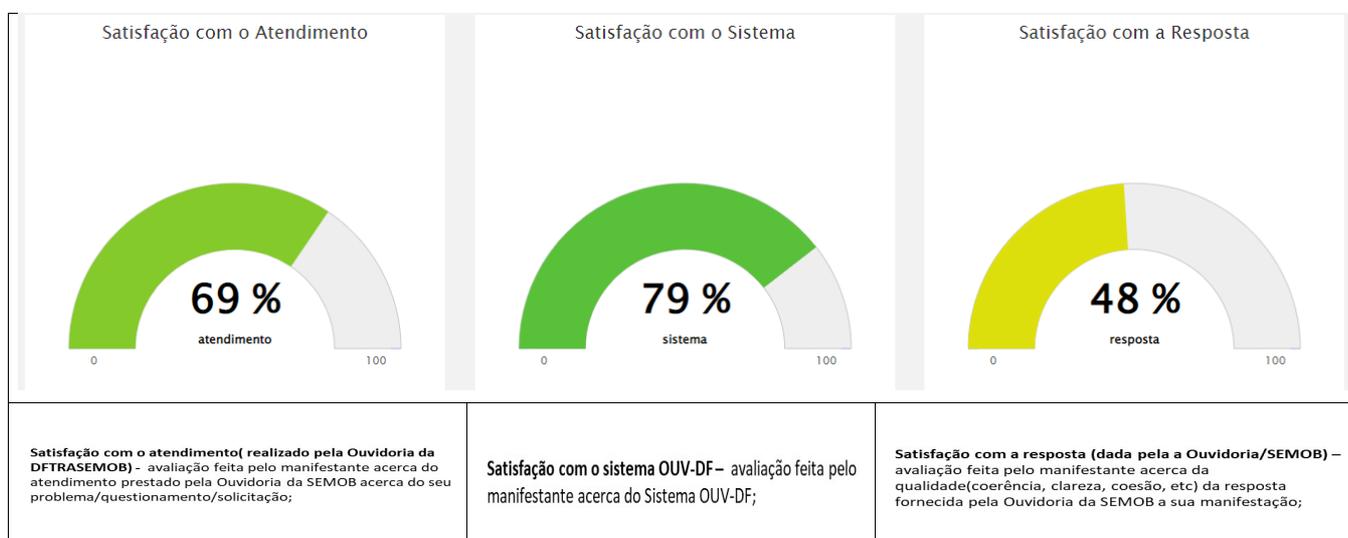
2º TRIMESTRE DE 2022:



9. 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 neste primeiro semestre, 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.





10. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Neste tópico estão detalhados os pedidos de informação recebidos por esta Ouvidoria no primeiro semestre de 2022, assim como os respectivos recursos impetrados por alguns requerentes.

TIPOLOGIAS	QUANTITATIVO
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	63

RECURSO	16
---------	----

11. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A SECRETARIA

Foram enviado ao Gabinete - com recomendação de encaminhamento do mesmo a sua secretaria executiva e respectivas subsecretarias, às 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 - no início de Julho documentos produzido por esta Ouvidoria atinente ao primeiro semestre de 2022.

Junto ao documento supracitado são encaminhadas também várias recomendações por parte desta Ouvidoria que se adotadas poderão contribuir para a redução no número de manifestações de Ouvidoria. Abaixo seguem, de forma resumida, as ações adotadas por esta Ouvidoria neste 1º semestre de 2022.

QUADRO RESUMO DAS AÇÕES REALIZADAS EM CONSONÂNCIA COM O PLANO DE AÇÃO DESTA OUVIDORIA

Ação/objetivo	Realizada	Não realizada	Meta alcançada	Tipo da ação realizada	Período da realização	Ação não realizada – novo cronograma
Divulgar do papel da Ouvidoria/SEMOB	X		100%	<ul style="list-style-type: none"> Encaminhamento de circular a todas as unidades internas desta SEMOB ao Banco de Brasília e às operadoras tratando das manifestações de Ouvidoria, por exemplo, da qualidade da resposta e do respectivo prazo de resposta; 		

				<ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento ao Gabinete do 1º relatório produzido por esta Ouvidoria atinente ao primeiro trimestre de 2022, contendo, entre outros detalhes, contendo análise e recomendações. 	Início de Julho(Ação contínua ao longo do ano)	
Aumentar a celeridade das respostas ao OUV-DF e ao e-SIC	X		100%	<ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento de circular a todas as unidades internas desta SEMOB ao Banco de Brasília e às operadoras tratando das manifestações de Ouvidoria, por exemplo, da qualidade da resposta e do respectivo prazo de resposta; • Reuniões com as Operadoras do STPC/DF para tratar de assunto mais demandados acerca do serviço prestados pelas mesmas, por exemplo, a conduta de motorista e descumprimento de tabela horária; • Reunião com o BRB para tratar de assuntos acerca da Integração tarifária e Passe Livre Estudantil – PLE; 	Início de Julho(Ação contínua ao longo do ano)	

<p>Melhorar o Índice de resolutividade da SEMOB; Aumentar o número de manifestações avaliadas pelo cidadão;</p>	<p>X</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Reuniões com as Operadoras do STPC/DF para tratar de assunto mais demandados acerca do serviço prestados pelas mesmas, por exemplo, a conduta de motorista e descumprimento de tabela horária; ● Reunião com o BRB para tratar de assuntos acerca da Integração tarifária e Passe Livre Estudantil – PLE; ● Realização de análise por meio de indicadores do Sistema OUV-DF. 	<p>Início de Julho(Ação contínua ao longo do ano)</p>	
<p>Fazer com que os setores comuniquem à Ouvidoria todas as mudanças ocorridas dentro da SEMOB, que impactam diretamente os serviços prestados ao cidadão por esta Secretaria, para atualização do CRM (banco</p>	<p>X</p>	<p>0%</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Encaminhamento de circular às unidade internas desta SEMOB acerca de tal temática. 		<p>Até o dia 31/07/2022</p>

de dados da Central 156 (SEMOB), atualização da carta de serviços e prestação de informação ao cidadão.					
Atualização e divulgação da Carta de Serviços nos site, redes sociais e intranet da SEMOB.	X		100%	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização da carta de serviços ao cidadão com auxílio dos demais setores desta Secretaria; 	Início de Julho(Ação contínua ao longo do ano)
Continuar contribuindo com a SEMOB para que haja uma redução de, ao				<ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento de circular a todas as unidades internas desta SEMOB ao Banco de Brasília e às operadoras tratando das manifestações de Ouvidoria, por exemplo, da qualidade da resposta e do respectivo prazo de resposta; • Encaminhamento ao Gabinete do 1ª relatório produzido por esta Ouvidoria atinente ao primeiro trimestre de 2022, contendo, entre outros detalhes, contendo análise e recomendações; 	

menos, 05% no número de manifestações registradas.	X		100%	<ul style="list-style-type: none"> ● Reuniões com as Operadoras do STPC/DF para tratar de assunto mais demandados acerca do serviço prestados pelas mesmas, por exemplo, a conduta de motorista e descumprimento de tabela horária; ● Reunião com o BRB para tratar de assuntos acerca da Integração Tarifária e Passe Livre Estudantil – PLE; ● Realização de análise por meio de indicadores do Sistema OUV-DF; ● Implantação de fraseologia na Central 156 com informações acerca do Passe Livre Estudantil – PLE. 	Início de Julho(Ação contínua ao longo do ano)	
--	---	--	------	---	--	--

12. AÇÕES EXTRAPROJETOS: apresentar ações (participação do ouvidor e equipe em reuniões, encontros, grupos de trabalho) realizadas e não previstas no Plano de Ação, que visem a melhoria da gestão das atividades da ouvidoria e do órgão.

Encontros com o Secretário de Estado de Transporte e Mobilidade para tratativa de assuntos atinentes a esta Ouvidoria.

13. SÍNTESE DAS RECOMENDAÇÕES FEITAS POR ESTA OUVIDORIA A PARTIR DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS DO OUV-DF.

- ✓ Que o documento supramencionado seja encaminhado ao Banco de Brasília, Operadoras integrante do STPC/DF e a Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle -SUFISA, visando além de dar publicidade a tais números, obter de quem de direito, o retorno das ações que serão/deverão ser adotadas objetivando amenizar os dados negativos explicitados no relatório em questão;
- ✓ Recomendação ao Banco de Brasília, que sejam desenvolvidas campanhas e ações visando informar e/ou alertar o estudante acerca do cartão Passe Livre Estudantil – PLE;
- ✓ Recomendação ao Banco de Brasília, maior celeridade no que tange à análise/ liberação do cartão Passe Livre Estudantil – PLE;
- ✓ Recomendação ao Banco de Brasília, maior celeridade no agendamento para retirada dos respectivos cartões, por exemplo, verificando a possibilidade de as solicitações de segundas vias de tais cartões e a consequente entrega dos mesmos serem realizadas em até 48h, contadas a partir do momento dos respectivos bloqueios e/ou da solicitação, o que ocorrer primeiro. Tal medida já é adotada para os cartões de Vale-Transportes e Bilhetes únicos;
- ✓ Recomendação ao Banco de Brasília, a criação de uma fraseologia informativa a ser veiculada na central 156, opção 4, acerca do Passe Livre Estudantil-PLE e da Integração Tarifária. Tal fraseologia servirá para entre outras coisas, alertar o estudante acerca de alguns prazos e deveres dos mesmos, etc;
- ✓ Recomendação às operadoras, que as mesmas ministrem cursos e/ou palestras aos rodoviários que visem a redução das manifestações acerca dos assuntos Conduta de motorista e Descumprimento de tabela horária.

✓ Ademais, no tocante aos assuntos Conduta de motorista e Descumprimentos de tabela horária, esta ouvidoria objetivando minimizar esses dados negativos, sugere o encaminhamento do referido relatório a Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle - SUFISA, para as providências que julgarem necessárias.

14. AÇÕES ADOTADAS PELAS OPERADORAS, BRB E DEMAIS UNIDADES INTERNAS DESTA SEMOB ACERCA DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS MANIFESTADOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE.

• OPERADORAS DO STPC/DF:

- ✓ - Treinamento Postura do Colaborador / Qualidade no atendimento;
- ✓ - Treinamentos Comportamentais/Atendimento ao Público;
- ✓ - Legislação de trânsito e Direção Defensiva;

• BANCO DE BRASÍLIA (SISTEMA DE BILHETAGEM AUTOMÁTICA-SBA)

✓ - Disponibilização de orientações sobre Integração Tarifária e Passe Livre Estudantil no site da mobilidade <https://mobilidade.br.com.br/mobilidade/cartao-mobilidade.html> e no App BRB Mobilidade. Além disso, o usuário pode tirar dúvidas relacionadas à integração e demais conteúdo da mobilidade por meio dos canais: Fale Conosco (<https://multicanal.brbservicos.com.br/formulario-web/faleconosco>), Chatbot (no site e no app) e Central BRB Mobilidade (61 31209500) a qual possui atendimento pessoal disponível de segunda a sexta, das 07h às 19h).

✓ - O BRB mobilidade possui portal de informações direcionado aos estudantes, onde é possível encontrar informações pormenorizadas dos dados e documentos necessários para o cadastro, bem como sobre os procedimentos necessários para liberação do benefício, emissão de 2ª via e sobre a utilização correta dos cartões. Realizamos análise e atualização contínua das informações no portal, incluindo banners e comunicados ao estudante de acordo com as necessidades apresentadas a cada período letivo;

✓ - O site BRB Mobilidade conta com atendimento digital 24h pelo chatbot com opção de atendimento ao Cartão Estudantil na opção “1”, fornecendo informações sobre procedimentos necessários à liberação do Passe Livre Estudantil, dados e documentos necessários para o cadastro, prazo para emissão do cartão, extensão de acessos e agendamento para retirada do cartão;

✓ - Implantação de atendimento pode por meio do formulário “fale conosco”, no site BRB Mobilidade;

✓ - Disponibilizamos Unidade de Resposta Audível – URA por meio da Central de Atendimento BRB Mobilidade no telefone (61) 3120-9500, a qual fornece atendimento eletrônico sobre as informações supramencionadas e ainda sobre processos administrativos. A Central também dispõe de atendimento humano de segunda à sexta-feira, das 07h às 19h, para solução de dúvidas e abertura de chamados relacionados às demandas dos estudantes;

✓ Disponibilização de atendimento digital via URA que veicula mensagens acerca dos dados e documentos necessários para o cadastro, dos prazos para fornecimento da 1ª e 2ª via do cartão, bem como sobre a responsabilidade do estudante na atualização de suas informações cadastrais.

15. AÇÕES CONJUNTAS ENTRE SEMOB E BRB

✓ Divulgação nos totens da rodoviária do Plano Piloto de informações acerca dos “passos” a serem seguidos pelo cidadão para que o mesmo possa usufruir da integração tarifária.

16. PROVIDÊNCIAS ADICIONAIS

✓ Adicionalmente, cabe informar que a SEMOB veicula conteúdos acerca do Cartão Estudantil em suas redes sociais, como por exemplo, as mídias publicadas no @semob_df que ainda direcionam o estudante aos canais BRB Mobilidade;

✓ Ademais, no tocante aos assuntos Conduta de motorista e Descumprimentos de tabela horária, a Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle - SUFISA, fez 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 programação operacional, que inclui situações de não atendimento, pelo operador, de tabelas horárias e itinerários estabelecidos, 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, evitando aglomerações de pessoas nos locais de embarque e interior dos veículos, resultantes de atrasos ou furos de viagens. Como resultado, essas ações ensejaram, entre os meses de janeiro e março de 2022, a lavratura de **2.849 (dois mil, oitocentos e quarenta e nove)** autos de infração em desfavor dos operadores do STPC/DF, por irregularidades flagradas no cumprimento da programação operacional, incluindo casos de descumprimento de tabela horária, de Ordem de Serviço (programação da linha) e de itinerário programado. Espera-se, ainda, que a conclusão da segunda versão 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, auxiliando na verificação de casos de descumprimento de tabela horária e de itinerário programado. Nesse contexto, ações realizadas nos formatos acima descritos, voltadas à verificação da conduta dos prepostos, ensejaram, no mesmo período (1º trimestre de 2022), a lavratura de **110 (cento e dez)** autos de infração, aplicados aos operadores do STPC/DF, em casos flagrados de conduta irregular

exercida por seus prepostos, incluindo situações que envolvem: "estacionamento em local proibido", "não atendimento à solicitação de embarque/desembarque", "uso de celular, enquanto dirige", "parar veículo fora da baía ou afastado do meio-fio" e "desrespeito a passageiro ou colega de trabalho, ao deixá-los de tratar com urbanidade.