

RELATÓRIO TRIMESTRAL – 3º TRIMESTRE

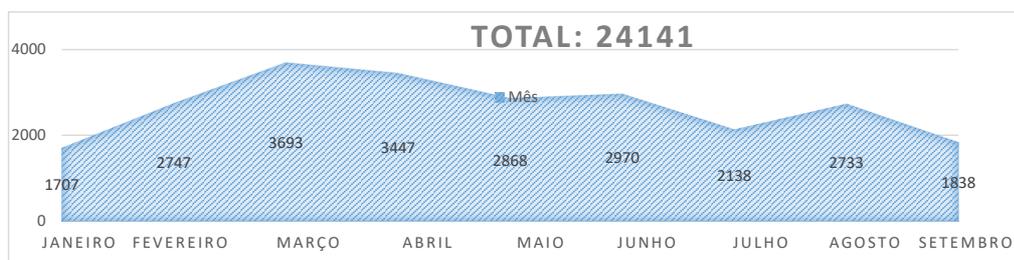
1. VISÃO GERAL

Nos três primeiros trimestres de 2022, esta Ouvidoria recebeu, respectivamente, 8147, 9285 e 6709 manifestações, respectivamente, totalizando algo em torno de 24141 demandas. O mês de março (primeiro trimestre), abril (segundo trimestre) e agosto (terceiro trimestre) foram os meses mais manifestados em seus respectivos trimestres. Sendo que pouco mais de 84,8% 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 14807 e 9177 demandas, respectivamente.

A resolutividade (acumulada) alcançada por esta Ouvidoria nesses três trimestres ora analisado girou em torno de 48%, tendo como regiões mais manifestadas o Plano Piloto, a Ceilândia, Samambaia, Planaltina e Recanto das Emas, nessa ordem.

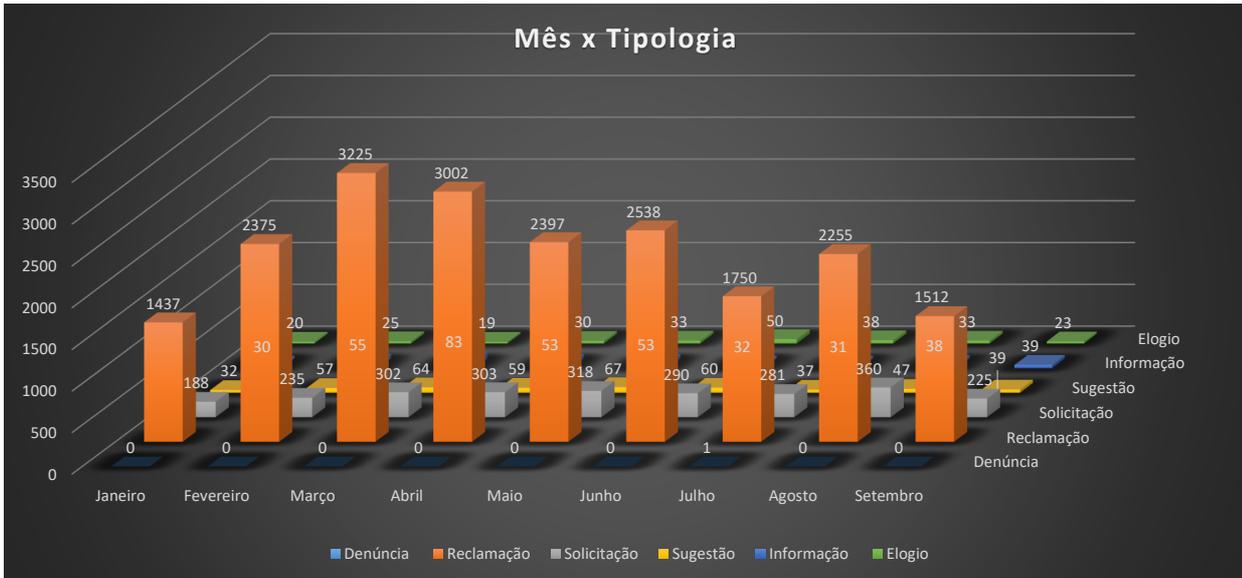
2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria nos três primeiros 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.



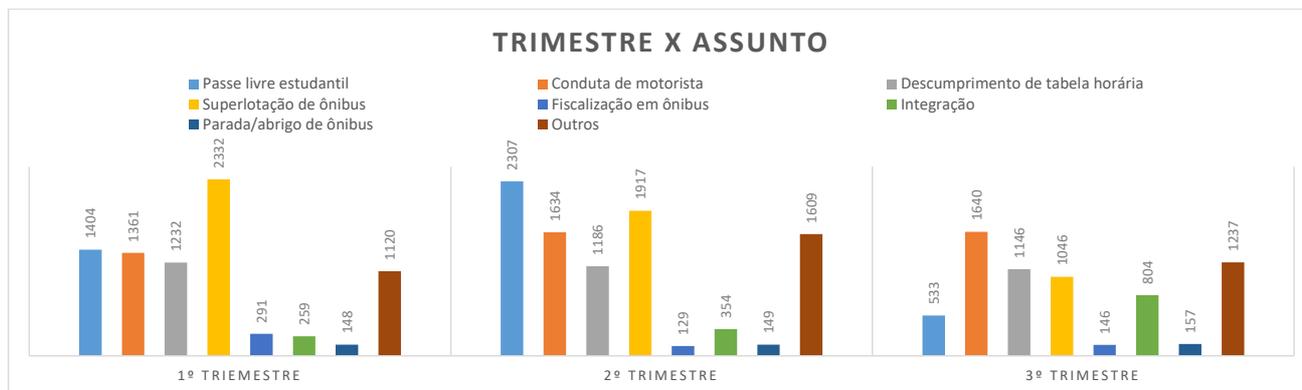
3. TIPOLOGIA DAS DEMANDAS DO OUV-DF

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".



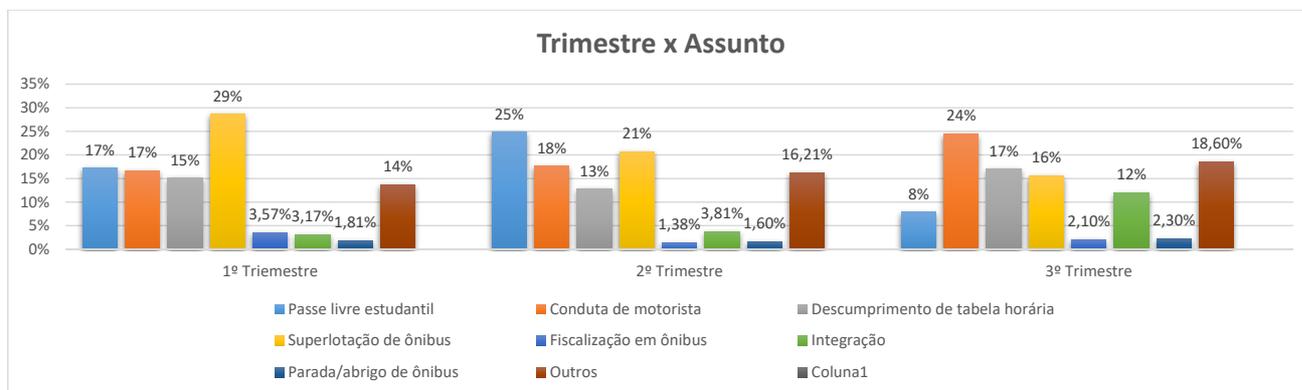
4. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF –

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."



- Os assuntos “superlotação em ônibus”, “Quantidade de ônibus”, “Falta de ônibus” e “linha de ônibus” serão agrupados no assunto “ Superlotação de ônibus” por entendermos que os mesmos tratam, quase em sua totalidade, da necessidade de colocação de mais ônibus.

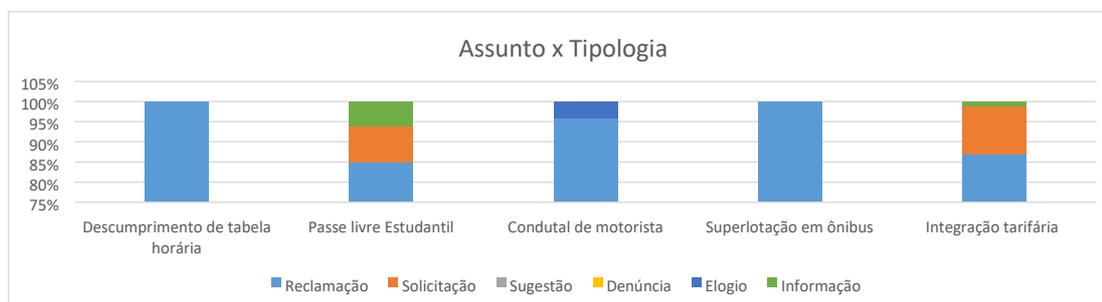
5. QUALIDADE – PERCENTUAL - Este tópico reproduz o item anterior, mas de forma qualitativa, ou seja, em percentuais.



- Os assuntos “superlotação em ônibus”, “Quantidade de ônibus”, “Falta de ônibus” e “linha de ônibus” serão agrupados no assunto “Superlotação de ônibus” por entendermos que os mesmos tratam, quase em sua totalidade, da necessidade de colocação de mais ônibus

6. ASSUNTO X TIPOLOGIA

Neste tópicos objetivamos detalhar os assuntos mais recorrentes em suas respectivas tipologias nesses primeiros três trimestres 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	1146
	Ônibus saindo atrasado do terminal	65

Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil	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

3º TRIMESTRE DE 2022:

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	QUANTITATIVO
Descumprimento de tabela horária	Descumprimento de tabela horária	1436
Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil	Demora na análise / liberação do cartão	81
	Demora no agendamento para retirada do cartão	103
	Vencido	55
	Outros	294
Conduta do Motorista de Ônibus	Não parou na parada	551
	Direção perigosa	242
	Outros	847
Superlotação em Ônibus	Superlotação em Ônibus	1046
Integração Tarifária	Não está realizando a integração	804

- * 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);
- * Os assuntos “superlotação em ônibus”, “Quantidade de ônibus”, “Falta de ônibus” e “linha de ônibus” serão agrupados no assunto “ Superlotação de ônibus” por entendermos que os mesmos tratam, quase em sua totalidade, da necessidade de colocação de mais ônibus.

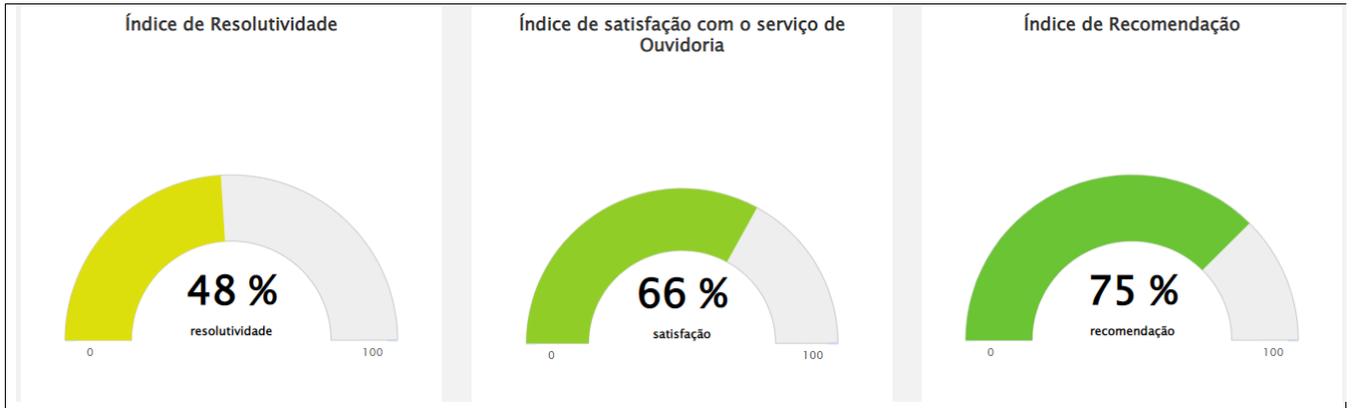
8. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

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

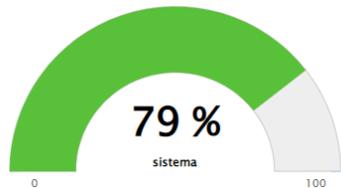
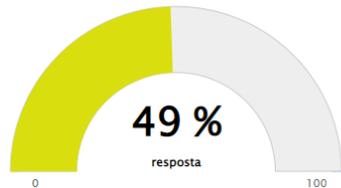


9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO OUV/DF (AVALIAÇÃO FEITA PELO CIDADÃO)

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.



<p>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".</p>	<p>Índice satisfação com os serviços de Ouvidoria(da Ouvidoria/SEMOB)- indica o percentual de satisfação dos manifestantes com o serviço apresentado por esta Ouvidoria.</p>	<p>Índice de recomendação (serviço da Ouvidoria/SEMOB) – Mostra o percentual de manifestantes que indica os serviços da Ouvidoria/SEMOB ;</p>
---	---	--

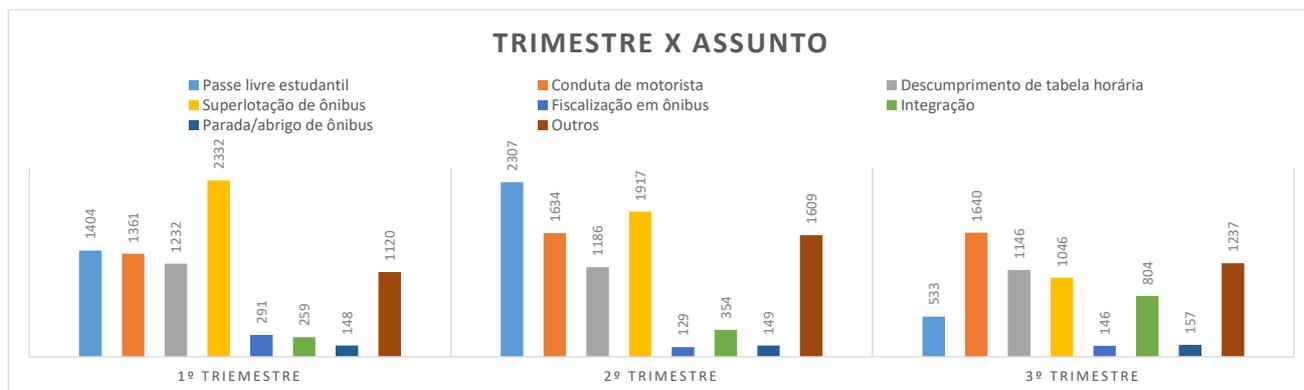
<p>Satisfação com o Atendimento</p>  <p>69 % atendimento</p>	<p>Satisfação com o Sistema</p>  <p>79 % sistema</p>	<p>Satisfação com a Resposta</p>  <p>49 % resposta</p>
<p>Satisfação com o atendimento (realizado pela Ouvidoria da DFTRASEMOB) - avaliação feita pelo manifestante acerca do atendimento prestado pela Ouvidoria da SEMOB acerca do seu problema/questionamento/solicitação;</p>	<p>Satisfação com o sistema OUV-DF – avaliação feita pelo manifestante acerca do Sistema OUV-DF;</p>	<p>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;</p>

11. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Neste tópico estão detalhados os pedidos de informação recebidos por esta Ouvidoria nos primeiros três trimestres de 2022, assim como os respectivos recursos impetrados por alguns requerentes.

TIPOLOGIAS	QUANTITATIVO
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	99
RECURSO	21

12. ANÁLISE CRÍTICA



Observamos uma redução no número de manifestações registradas no sistema de Ouvidoria neste terceiro trimestre, se compararmos como dois primeiros períodos ora analisados. Entretanto, o número de manifestos acerca dos assuntos “conduta de motorista”, “descumprimento de tabela

horária” e integração tarifária continua alto. As condutas mais reclamadas pelo cidadão tratam-se do ato de não parar na parada e/ou mesmo de dirigir de forma perigos. No entanto, houve uma redução drástica no assunto “Passe Livre Estudantil”.

13. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A SECRETARIA

Foram enviados 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%	<input type="checkbox"/> 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;		

				<input type="checkbox"/> Encaminhamento ao Gabinete do 1º relatório produzido por esta Ouvidoria atinente ao primeiro trimestre de 2022, contendo, entre outros detalhes, 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>	
---	----------	--	--	--	---	--

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 de dados da Central 156) (SEMOB), atualização da carta de serviços e prestação de informação ao cidadão.		X	100%	<input type="checkbox"/> Encaminhamento de circular às unidades internas desta SEMOB acerca de tal temática.	31/07/2022	
---	--	---	------	--	------------	--

Atualização e divulgação da Carta de Serviços nos site, redes sociais e intranet da SEMOB.	X		100%	<input type="checkbox"/> Atualização da carta de serviços ao cidadão com auxílio dos demais setores desta Secretaria;	Mês de Outubro(Ação contínua ao longo do ano)	
--	---	--	------	---	---	--

<p>Continuar contribuindo com a SEMOB para que haja uma redução de, ao</p>			<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 1º 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 setembro(Ação contínua ao longo do ano)	
--	---	--	------	---	---	--

14. 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.

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

15. 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 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;
- ✓ Solicitação que a Subsecretaria de Operações e a Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle analisem as possíveis causas da superlotação nos veículos do STPC/DF;
- ✓ 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.

16. 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)**

✓ Respostas dada pelo Banco de Brasília – BRB - Sobre a Integração Tarifária, informamos que não foram identificados problemas sistêmicos para o período especificado no relatório referente ao segundo trimestre. Sinalizamos que historicamente as reclamações sobre "não realização de integração" estão relacionadas ao desconhecimento dos usuários sobre as regras para ter direito ao benefício, a saber: com o Cartão Mobilidade ou Vale Transporte o usuário pode realizar até dois transbordos, ou seja, pode realizar três embarques subsequentes, no intervalo de três horas, desde que o deslocamento seja realizado em um único sentido, não sendo permitido ir e voltar ao mesmo ponto utilizando-se da integração. O intervalo entre os embarques deve ser de pelo menos 1 minuto e não pode haver repetição de linha;

✓ Informamos que as orientações sobre integração estão disponíveis no site da mobilidade <https://mobilidade.brb.com.br/mobilidade/cartao-mobilidade.html> e no app BRB Mobilidade. Além disso, o usuário pode sanar suas dúvidas relacionadas à integração e demais conteúdos da bilhetagem 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 e, ainda, por meio automático (URA) 24 horas por dia, sete dias por semana;

✓ Sobre o item 2 ("**Recomendação ao Banco de Brasília, que sejam desenvolvidas campanhas e ações - caso ainda não tenham sido desenvolvidas - visando informar e/ou alertar o estudante acerca do cartão Passe Livre Estudantil – PLE**"), o BRB Mobilidade disponibiliza ao público o site mobilidade.brb.com.br, em que existe página exclusiva com informações do Cartão Estudantil e

possibilita atendimentos aos estudantes, inclusive com chatbot. Na página é possível encontrar orientações pormenorizadas dos dados e documentos necessários para o cadastro, bem como procedimentos necessários para liberação do benefício, emissão de 2ª via e adequada utilização dos cartões, com lista das respostas das principais dúvidas, além da referência aos normativos que regulamentam o benefício;

✓ Segundo o referido banco, são realizadas análise e atualização contínua das informações no portal, incluindo *banners* e comunicados aos estudantes, com base nas necessidades decorrentes de início ou término de período letivo, ou de necessidades pontuais apresentadas no decorrer do período letivo;

✓ Quanto ao atendimento aos estudantes, o *site* BRB Mobilidade disponibiliza, como já mencionado, três possibilidades: *Chatbot*, Formulário e Central de Relacionamentos;

✓ Por meio do *chatbot*, é disponibilizado atendimento digital 24h, para o público do cartão estudantil na opção “1”, esclarecendo as dúvidas mais frequentes relacionadas à liberação do Passe Livre Estudantil, como dados e documentos necessários para o cadastro, prazo para emissão do cartão, extensão de acessos e agendamento para retirada do cartão;

✓ Em "Tire suas dúvida - Via Formulário", localizado no rodapé do *site* BRB Mobilidade, o usuário se identifica (CPF, nome, telefone e e-mail), e conforme o "Assunto" ("Dúvidas/Críticas" ou "Sugestões/Elogios"), insere na "descrição" o seu questionamento;

✓ A Unidade de Resposta Audível – URA, por meio da Central de Atendimento BRB Mobilidade no telefone (61) 3120-9500, fornece atendimento eletrônico sobre as informações supramencionadas e ainda sobre processos administrativos aberto em virtude possível uso indevido do benefício do Cartão Estudantil. 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;

✓ Quanto ao atendimento presencial, os postos do BRB Mobilidade que atendem às demandas do Passe Livre Estudantil estão situados nas Rodoviárias do Gama, Planaltina, Sobradinho, no BRT de Santa Maria e na Galeria dos Estados no Plano Piloto. Além desses

postos, o atendimento também é disponibilizado nas seguintes agências do Na Hora: Brazlândia, Ceilândia, Riacho Fundo e Taguatinga. Os operadores de bilhetagem são treinados e especializados nas demandas de atendimento estudantil;

✓ Adicionalmente, como gestora do STPC e, com isso, do Sistema de Bilhetagem Automático, a Semob/DF também disponibiliza as mídias publicadas no @semob_df que direcionam o estudante aos canais BRB Mobilidade;

Sobre o item 3 (**3. Recomendação ao Banco de Brasília, maior celeridade no que tange à análise/ liberação do cartão Passe Livre Estudantil – PLE**), segundo a Portaria Conjunta nº 05 de 24 de fevereiro de 2016, o prazo para fornecimento da primeira via do cartão que conceda qualquer benefício tarifário com direito a transporte gratuito será de até 20 (vinte) dias **úteis**, enquanto o prazo para fornecimento de 2ª via será de até 10 (dez) dias **úteis**. Guardadas as condições normais de operação – volume de demandas e adequada disponibilidade de sistemas, por exemplo, o BRB Mobilidade tem envidado esforços para atender às solicitações de 1ª via dos cartões em até 10 (dez) dias corridos e de 2ª via em até 5 (cinco) dias corridos;

✓ Sobre o item 4 (**4. Reforçamos a recomendação ao Banco de Brasília, maior celeridade no agendamentos 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**), O processo de emissão dos cartões Vale-Transporte e Mobilidade difere do processo de emissão do Cartão Estudantil, tendo em vista que o art. 1º, § 1º, da Lei nº 4.462, de 13 de janeiro de 2010, determina que para a utilização do benefício, a operadora do Sistema de Bilhetagem Automática deve emitir cartão estudantil personalizado e específico;

✓ Essa determinação implica em processo de impressão diferente dos demais cartões, pois o Cartão Estudantil tem os dados do aluno impressos de forma personalizada, impactando no prazo para entrega definitiva do cartão, considerando a necessidade de personalização, de agendamento, e de logística de transporte para disponibilização nos postos, para distribuição;

✓ De toda forma, estamos continuamente atuando na análise e na remodelagem de processos internos para promover um processo de emissão mais célere. Como o atendimento ao prazo disposto depende de alteração da norma infralegal que regula o processo de cadastro e emissão deste tipo de cartão, estamos realizando testes sistêmicos e avaliando mudança no fluxo processual, que poderá culminar com a necessidade de alteração da regulamentação vigente.

• **DEMAIS AÇÕES INTERNAS**

✓ 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. A manifestação da Subsecretaria Fiscalização, Auditoria e Controle, acerca das ações implementadas, ou que possam ser adotadas, objetivando amenizar os dados negativos explicitados no demonstrativo anexo, especialmente em relação aos assuntos:

- Descumprimento de tabela horária;

- Conduta de preposto.

Dessa forma, em relação aos indicadores avaliados, destacamos as seguintes medidas:

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 abril e junho de 2022, a lavratura de **1.873 (hum mil, oitocentos e setenta e três)** 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 (2º trimestre de 2022), a lavratura de **49 (quarenta e nove)** 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".

✓ Segundo a Subsecretaria de Operações, as manifestações são recebidas no sistema OUV-DF e distribuídas pela própria Ouvidoria aos setores finalísticos para resposta. Assim, sempre que as manifestações dizem respeito à programação das linhas do Serviço Básico do STPC/DF são respondidas, após análise dos técnicos responsáveis por cada Bacia. Quando constatada necessidade e após análise de viabilidade técnica (disponibilidade de frota, condições viárias, primazia do interesse coletivo em detrimento de interesses individuais, etc) são realizados ajustes operacionais nas linhas existentes e/ou criação de novas linhas.

✓ A título exemplificativo, informamos que durante o ano de 2022, até 31/08, foram emitidas 1.026 (hum mil e vinte e seis) Ordens de Serviço para as linhas do Sistema Básico, conforme relatório anexo . Esse número representa o trabalho sistemático desta Diretoria e de suas Gerências subordinadas em busca de implementar melhorias para os passageiros do transporte público. Insta ressaltar que as manifestações de Ouvidorias são analisadas pela equipe e levadas em consideração no planejamento das alterações ora implantadas.

✓ Em atenção ao item 6, que trata da Superlotação em ônibus, informo que o trabalho desta Diretoria no planejamento das linhas do Serviço de Transporte Complementar Rural é realizado de forma contínua, sempre que identificada a necessidade, seja por meio do recebimento de demandas da Ouvidoria, seja por meio de processos oriundos das administrações regionais, população e órgãos públicos, ou pela própria gerência responsável pelo planejamento. As demandas são avaliadas e, caso haja viabilidade, são implantados os ajuste técnicos.

17. 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;

✓ 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.