

Relatório de Gestão





SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. Total de manifestações registradas (ART. 15, I, DA LEI N. 13.460/2017)	3
3. Classificação segundo a tipologia das manifestações.....	4
4. Canais de atendimento.....	5
5. Índice de Cumprimento do prazo de resposta	5
6. Índice de resolutividade e satisfação com o serviço de Ouvidoria	6
7. Índice de recomendação da Ouvidoria.....	7
8. Serviço de Informação ao Cidadão – E SIC.....	7
9. Principais assuntos das manifestações (ART. 15, II E III, DA LEI 13.460/2017	8
10. As providências adotadas.....	10
11. Recomendações	12
12. Resumo das atividades desenvolvidas.....	12
13. Considerações finais.....	14

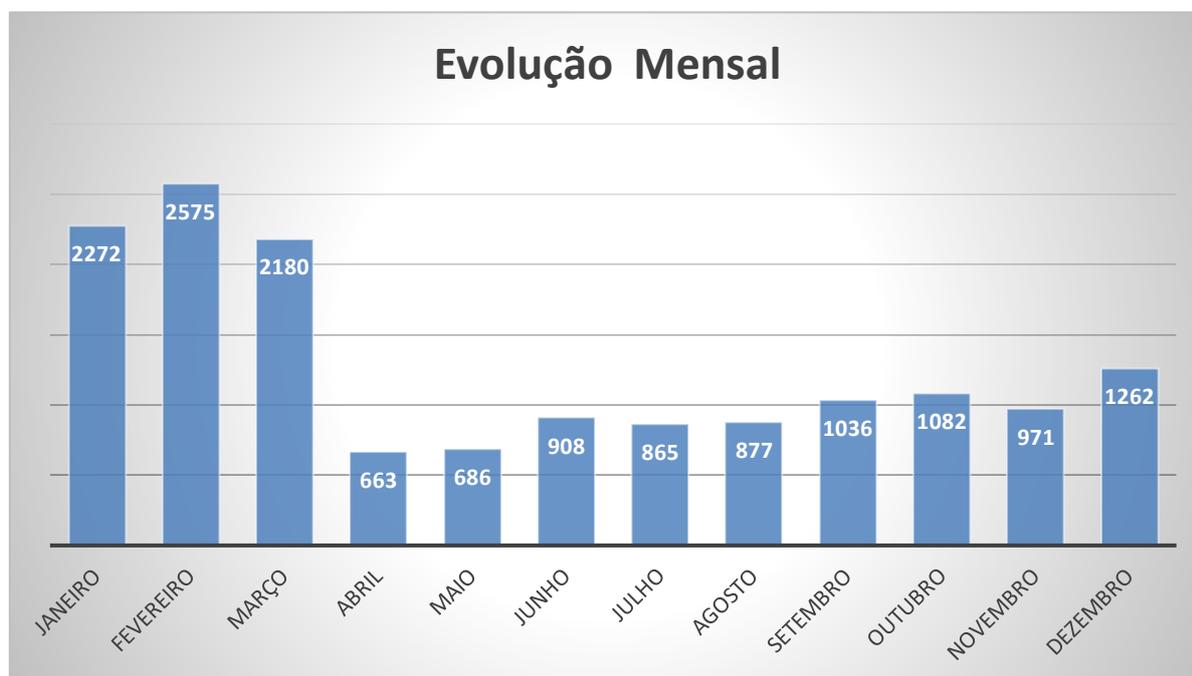
1. Apresentação

O presente relatório abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021 e apresenta as principais atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Especializada desta Secretaria de Estado de Transportes e Mobilidade. A equipe desta ouvidoria cuida do atendimento das manifestações de ouvidoria atinentes aos serviços prestados por esta Secretaria de Estado, serviços estes referentes às subsecretarias da SEMOB, às concessionárias do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF, ao Sistema de Bilhetagem Automática - SBA e aos pedidos de acesso a informação (fundamento na Lei de Acesso à Informação – LAI). A seguir, apresentaremos os resultados do exercício de 2021, na forma prevista na Lei Distrital nº 4.896/2012 e na Lei Federal nº 13.460/2017.

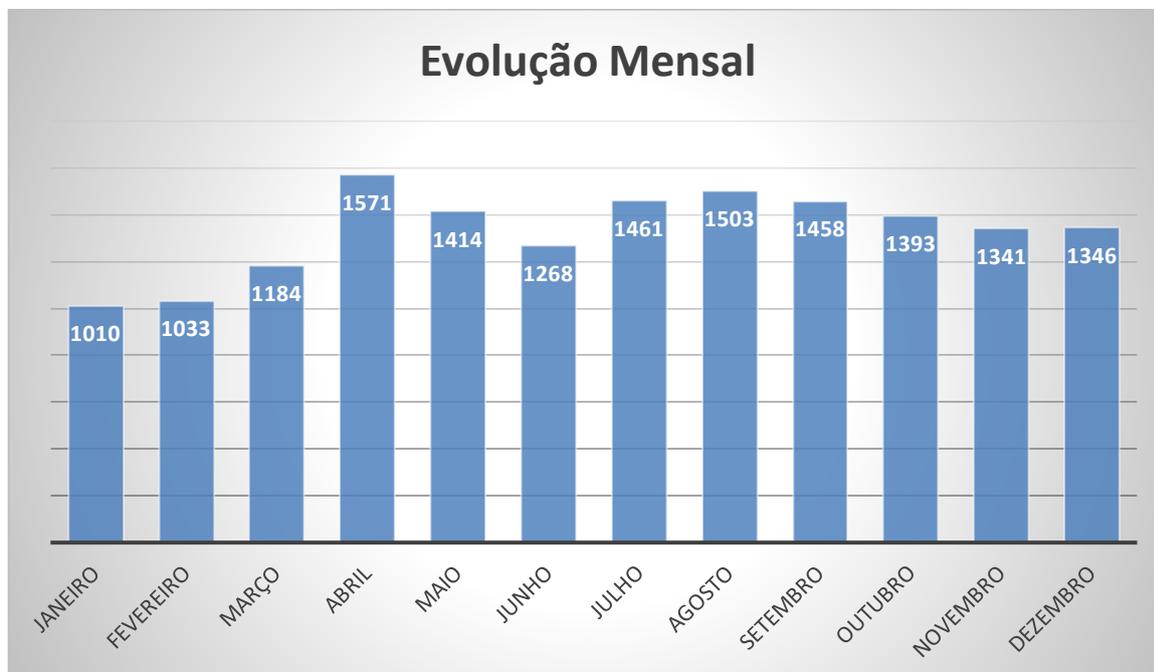
2. Total de manifestações registradas (art. 15, I, da lei n. 13.460/2017)

Os gráficos abaixo indicam o número total de manifestações registradas nos exercícios de 2020 e 2021 distribuídas mensalmente.

Total de manifestações 2020: 15.377



Total de manifestações 2021: 15.982



Em relação ao quantitativo de manifestações registradas no exercício de 2020 (15.377 registros) se comparado com o exercício de 2021 (15982 registros), tivemos um pequeno aumento de aproximadamente 4% (quatro por cento).

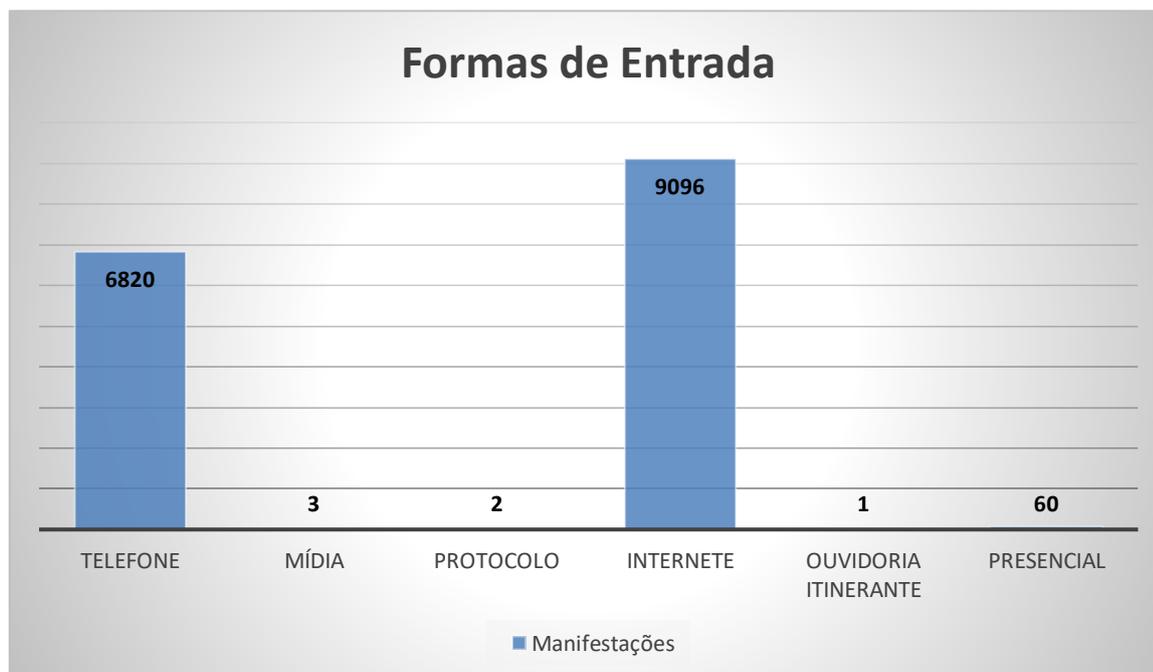
3. Classificação segundo a tipologia das manifestações

No Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF, instituído pela lei 4.896/2012, as manifestações de usuários são categorizadas nas seguintes tipologias: reclamação, solicitação, sugestão, informação, denúncia e elogio, conforme mostra o gráfico abaixo com dados extraídos do Sistema de Ouvidoria OUV/DF:



Em relação às tipologias supracitadas, destacam-se as manifestações do tipo “reclamação”, representando 81,14% (sete e cinco por cento) do total de registros no exercício de 2021.

4. Canais de Atendimento



O gráfico acima demonstra os canais de atendimento de Ouvidoria, bem como, o quantitativo de demandas registradas na utilização de cada um, no exercício de 2021. Neste contexto, verificamos que do total de 15.982 manifestações registradas, o atendimento via central 162 lidera as estatísticas de registros com 6.820 atendimentos, seguido pelo atendimento via internet com 9.096 manifestos.

5. Índice cumprimento do prazo de resposta

O gráfico abaixo mostra que a Ouvidoria/SEMOB tem levado em torno de 09 (nove) dias para o fornecimento das respostas às suas manifestações, ou seja, um prazo médio de resposta bem abaixo do prazo legal – 20 (vinte) dias a contar do registro da manifestação - conforme Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que regulamenta a Lei nº 4.896/2012.



6. Índice de resolutividade e Satisfação com o serviço de ouvidoria

Cabe informar que o Índice de Resolutividade é um indicador que informa em termos percentuais a avaliação feita pelo cidadão nas manifestações de ouvidoria após receber a resposta das mesmas. Salientamos ainda que o preenchimento de tal indicador é facultativo e pode ser realizado a qualquer tempo. O referido indicador é construído levando em consideração somente as manifestações avaliadas pelo usuário em resolvida ou não resolvida.

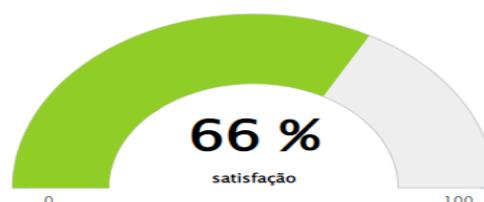
Já o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria é o indicador por meio do qual é explicitado o percentual de satisfação do cidadão com o desempenho da ouvidoria no que tange ao tratamento da sua manifestação, tratamento este que vai desde o recebimento da manifestação até a devolutiva da resposta ao demandante, passando pela fase de análise/apuração.

Conforme gráfico abaixo, observamos que para as demandas classificadas pelo cidadão em resolvidas/não resolvida em 2021, o índice de resolutividade explicitou, entre as manifestações avaliadas pelo cidadão, um percentual de 51% das demandas classificadas como resolvidas. Já o índice de satisfação com o serviço prestado por esta Ouvidoria e, conseqüentemente, por esta SEMOB, ficou em 66 %, ou seja, 66 % dos usuários classificaram como satisfatório o serviço prestado por esta Unidade.

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



7. Índice de Recomendação da Ouvidoria

Em termos gerais, o índice de recomendação de Ouvidoria indica o quanto o cidadão “confia” na Ouvidoria, ou seja, o quanto, em termos percentuais, a Ouvidoria é recomendada pelo usuário como unidade por meio da qual o mesmo pode demandar a administração pública através de uma manifestação, tendo a certeza de que sua demanda receberá o tratamento adequado ao caso concreto. Conforme gráfico abaixo, no ano de 2021 tal índice foi de 75%.

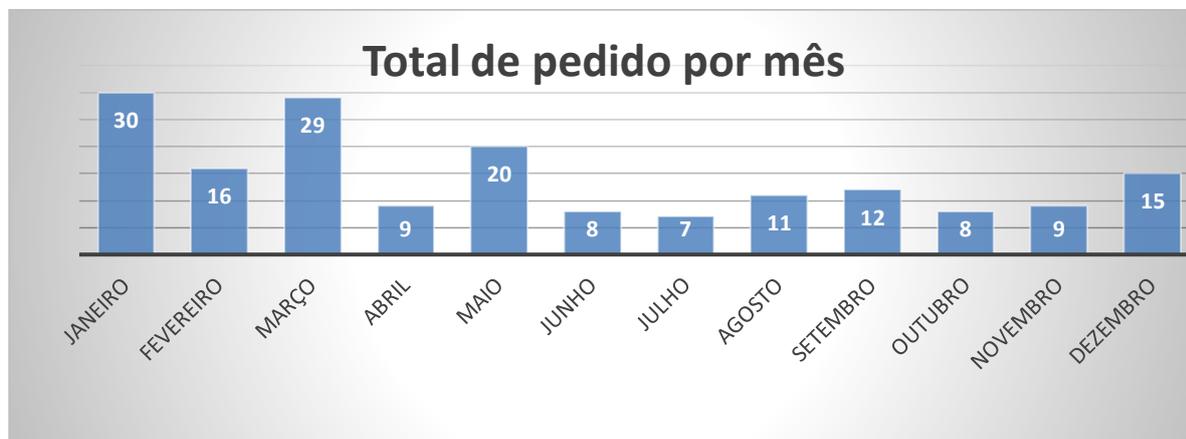
Índice de Recomendação



8. Serviço de Informação ao Cidadão – e SIC

No exercício de 2021, foram registrados e respondidos 174 (cento e setenta e quatro) pedidos de informações no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, sendo destes, 29 recursos, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

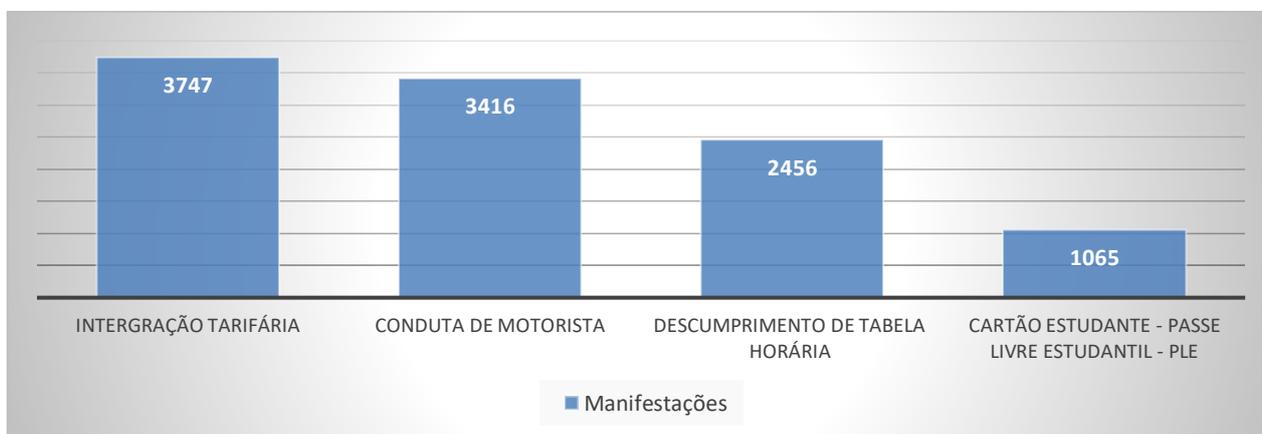
Total de pedidos de informações 2021: 174



*Importante ressaltar que o e-SIC não possui tipologias de classificação dos pedidos de informação.

9. Principais assuntos das manifestações (art. 15, II e III, da lei 13.460/2017)

O gráfico a seguir, apresenta os 04 (quatro) assuntos mais reclamados pelos usuários nas manifestações de ouvidoria no exercício de 2021.



Dentre os assuntos mais manifestados no ano de 2021 (Sistema OUV-DF), tivemos como destaque:

1. “INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA” com 3.747 registros;
- 2 “CONDUTA DE MOTORISTA DE ÔNIBUS” com 3.416 registros;
- 3 “DESCUMPRIMENTO DE TABELA HORÁRIA DOS ÔNIBUS” com 2.456 registros; e
- 4 “CARTÃO ESTUDANTE - PASSE LIVRE ESTUDANTIL - PLE” com 1.065 registros, conforme mostra o gráfico acima.

Nota-se que “Integração Tarifária” e “Conduta de Motorista” prevalecem como os principais assuntos nas manifestações de ouvidoria, no exercício de 2021, somando 7.163 registros.



É salutar destacar que a identificação dos assuntos se mostra importante para que os problemas manifestados pelo cidadão receba o tratamento adequado e célere por parte desta Entidade Pública nas questões de sua responsabilidade, por exemplo, a integração tarifária, Passe livre estudantil, a conduta dos rodoviários, etc.

10. As providências adotadas

No tocante aos assuntos mais demandados/reclamados no exercício de 2021, A SEMOB, seja diretamente por meio de sua unidades internas, ou, indiretamente por meio do Banco de Brasília(Bilhetagem Automática) ou por meio das Operadoras STPC/DF(conduta de motorista/cobrador, descumprimento de tabela horária etc), dentre suas competências para o tratamento das manifestações atinentes aos assuntos de sua responsabilidade e a melhoria dos serviços públicos prestados à população, adotaram as seguintes providências:

10.1 ASSUNTOS

- **Conduta de motorista:** Visando mitigar os números apresentados no referido relatório, além da aplicação das sanções como advertência, suspensão e demissão, etc, foram implantados pelas as operadoras do STPC/DF diversos projetos/programas educativos destinados aos rodoviários:

- ✓ Ação nos terminais do mês Maio Amarelo / Respeito e Responsabilidade prática no trânsito abordando os temas:
- ✓ Direção defensiva e atualização do CTB;
- ✓ Projeto Respeitando as diferenças / Embarque nessa conversa;
- ✓ Projeto Eco Condução – Ambiente, Economia e Segurança;
- ✓ Projeto Experiência do Cliente / Encantando os Nossos Clientes;
- ✓ ACAO /MARECHAL ITINERANTE abordando os diversos temas:
 - Os Pilares para um Atendimento de Referência no Transporte;
 - Atendimento a PCD (pessoa com deficiência) e/ou restrição de mobilidade;
 - Respeito ao ciclista.
- ✓ Curso: Noções Básica de Manutenção (NBM);
- ✓ Aplicação de sanções de caráter repressivo como advertência, suspensão ou demissão de acordo com a gravidade da falta;
- ✓ Realizações de treinamento ofertados aos rodoviários com ênfase no atendimento ao usuário, boas praticas no atendimento ao cliente sobre condições que demandam atendimento especial;
- ✓ Programa “ NA ROTA DA SEGURANÇA” Neste, além das normas de trânsito, segurança e transporte, são tratados assuntos como: Solidariedade, Cidadania, Empatia e Tolerância, onde a empresa envolve-se com o público.

- **Passe Livre Estudantil-PLE:** Referente ao passe livre estudantil, um dos assuntos mais demandados nas manifestações no exercício de 2020 e também em 2021 (conforme é mostrado no item.3) foram tomadas, afim de sanar as reclamações dos usuários, por parte do BRB Mobilidade (órgão responsável por administrar o Sistema de Bilhetagem Automática - SBA) as seguintes providências:

- ✓ BRB Mobilidade antes do início de cada semestre letivo notifica todas as instituições de ensino



do Distrito Federal (públicas e particulares) quanto ao envio do calendário escolar com as datas de início e término dos semestre letivos para fins de liberação do benefício dos estudantes, com no mínimo 30 dias de antecedência do início do semestre letivo;

✓ BRB Mobilidade notifica as instituições de ensino sobre a necessidade de cumprimento do disposto na Lei 4.462/2010 e Portaria Conjunta nº 05/2016 quando é identificado na plataforma SCIE que a instituição não realizou o envio de frequência mensal de seus estudantes;

✓ Atendimento via Central de Relacionamento e Postos do BRB Mobilidade de todas as ocorrências relacionadas ao Passe Livre Estudantil;

✓ Notificação dos estudantes quanto as atualizações cadastrais periódicas e responsabilidade na utilização do benefício;

✓ Realização de boas práticas de utilização do cartão Cartão Passe Livre Estudantil - PLE com a suspensão temporária do benefício quando identificado uso indevido por biometria facial ou comercialização.

• **Descumprimento de tabela horária:** A questão de descumprimento de horário é tratada pela Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle – SUFISA, que tem as atribuições regimentais para autuar as empresas operadoras quando verificada a falha na prestação dos serviços, mediante solicitação da Ouvidoria/SEMOB por meio de relatórios mensais, bem como pela análise das manifestações diretamente no Sistema OUV/DF, a mesma realiza operações de fiscalização, utilizando as informações coletadas para priorizar as linhas ou empresas com maior incidência de reclamações. A referida subsecretaria, objetivando a redução do quantitativo de reclamações dos assuntos atinentes ao descumprimento de tabela horária, foram realizadas as seguintes ações:

✓ Planejamento e implementação de ações fiscais de auditoria para a observância dos horários estabelecidos nas Ordens de Serviço de cada linha, realizada por meio de averiguações in loco, isso é, presencialmente nos pontos de partida da linha. Para além disso, são efetuadas análises dos registros do Sistema de Bilhetagem Automática, e se constatado o descumprimento da programação horária, são lavrados autos de infração com base no Código Disciplinar Unificado do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – CDU-STPC/DF, que podem acarretar a aplicação de sanções administrativas mediante o devido processo legal, em que se assegura o direito ao contraditório e à ampla defesa;

✓ 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.

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 flagradas 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;

- **Integração Tarifária:** O Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF oferece a possibilidade de integração tarifária por meio do uso de cartões de aproximação que permitem ao passageiro realizar até três acessos, no mesmo sentido, pagando apenas uma tarifa. As manifestações sobre integração tarifária são referentes as falhas na integração tarifária do Sistema de Bilhetagem Automática – SBA, do STPC/DF, ocasionadas por validadores desatualizados (equipamentos embarcados nos ônibus que fazem a leitura do cartão). Ainda segundo o Banco de Brasília, visando disponibilizar um atendimento ainda melhor aos usuários do transporte público no DF de forma a minimizar os impactos quanto ao registro de reclamações na Ouvidoria, foram adotadas as medidas citadas abaixo com o objetivo de solucionarmos os principais problemas apontados:

- ✓ O BRB realiza a cada 3 meses a revisão das regras de integração tarifária cadastradas no sistema de bilhetagem automática pela SEMOB, de modo a garantir a correta disponibilização do benefício aos usuários e combater eventuais usos indevidos;

- ✓ 2) O BRB Mobilidade ainda dispõe da Central de Relacionamento do Sistema de Bilhetagem Automática - SBA, onde os atendentes orientam os usuários quanto à utilização da integração e esclarecem as dúvidas sobre limites e tempo máximo para concessão do benefício;

- ✓ 3) 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;

- ✓ Revisão de todas as regras de integração contidas no sistema TDMax, como objetivo de evitar redundância, ajustar os parâmetros para compreender as normas e desativação de regras não vigentes;

- ✓ Análise de todas as linhas ativas do TDMax para que todas estejam devidamente vinculadas as regras vigentes;

- ✓ Análise mensal das reclamações de integração para identificação das linhas reclamadas, com o intuito de rastrear os motivos da integração não ter ocorrido.



11. Recomendações

Com base nos dados mostrados acima, esta Ouvidoria - objetivando minimizar esses dados negativos, sugeriu as melhorias abaixo:

- ✓ Adotar como procedimento para a impressão das segundas vias dos cartões de benefícios/gratuidades (Passe Livre Estudantil-PLE), o mesmo adotado para os cartões Vale Transportes e Bilhete Único, ou seja, entrega em até 48h após confirmada a solicitação de bloqueio e mediante a apresentação do comprovante de pagamento;
- ✓ No que tange ao benefício estudantil, que seja estudada alguma forma de ser realizada a redução dos prazos atinentes ao agendamento de cartão e à análise cadastral e/ou de processos;
- ✓ Que o Banco Regional de Brasília - BRB, desenvolva campanhas acerca dos mais variados temas atinentes à bilhetagem automática, por exemplo acerca do uso indevido de qualquer cartão de bilhetagem, dos procedimentos iniciais a serem adotados pelo titular do cartão em caso de impossibilidade do uso, etc. Tais campanhas poderiam ser divulgadas nas TVs dos ônibus, nos Totens, sites governamentais, redes sociais, etc.;
- ✓ Que os relatórios encaminhados mensalmente/trimestralmente por esta Ouvidoria ao Gabinete/SEMOB sejam encaminhados a todos os demais setores desta Secretaria, às operadoras integrantes do STPC/DF e ao Banco de Brasília visando, além de dar publicidade a tais números, obter de quem de direito o retorno das ações que serão/deverão ser adotadas objetivando, ao menos nesse primeiro momento, amenizar os dados negativos explicitados nos relatórios;
- ✓ Encaminhamento à Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle – SUFISA de solicitação de fiscalizações nas linhas mais reclamadas/demandadas apresentadas nos relatórios;
- ✓ Determinação às unidades internas desta Secretaria que, além de responderem suas manifestações de forma coerente, devolva tal resposta à Ouvidoria/SEMOB de forma mais célere possível, concedendo as manifestações a prioridade determinada pelo Decreto nº 39.723/2019;
- ✓ Que sejam ministrados aos rodoviários, por parte das operadoras do STPC/DF, cursos, treinamentos, palestras, etc, visando reduzir o número de registros acerca do serviço prestado pelas mesmas.

12. Resumo das atividades desenvolvidas

Na tabela a seguir, relacionamos as principais atividades da Ouvidoria/SEMOB desenvolvidas no período de 2021.

Acolhimento e tratamento especializado às 15.982 manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF.
Análise e monitoramento das respostas fornecidas pelas operadoras do STPC/DF.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES E MOBILIDADE
OUVIDORIA



Treinamento e suporte dos servidores e prepostos das Concessionárias cadastrados no Sistema Informatizado do SIGO/DF no âmbito da SEMOB.

Atendimento das manifestações encaminhadas diretamente pela Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT e dos demais órgão externos.

Atendimento a 174 pedidos de informações registrados por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC, com fundamento na Lei de Acesso à Informação.

Resposta aos recursos(29 recursos) em 1º instância apresentados nos pedidos de acesso à informação e instrução dos recursos apresentados em 2ª instância ao Secretário de Estado.

Monitoramento no Sistema de Gestão de Ouvidoria - SIGO/DF das 05 (cinco) operadoras do STPC/DF e das unidades da SEMOB.

Elaboração e monitoramento da Carta de Serviços ao Cidadão da SEMOB em conjunto com a área de planejamento estratégico e ASCOM.

Elaboração, análise e publicação dos relatórios estatísticos mensais, trimestrais e anuais.



13. Considerações Finais

Cabe destacar que além do trabalho realizado por esta Ouvidoria no tratamento das demandas, a manutenção de baixos quantitativos de manifestações recebidas nos anos de 2020 (15.377 manifestações) e 2021 (15.982 manifestações), se compararmos com anos anteriores - por exemplo 2019 (pouco mais de 40.000 manifestações recebidas) - deve-se às providências adotadas por esta Secretaria de Mobilidade (SEMOB), pelo Banco de Brasília e pelas operadoras do STPCP/DF, além do isolamento social ocasionado pela pandemia.

Esta Ouvidoria acredita que o isolamento social decretado pelo Governo do Distrito Federal durante os anos de 2020 e 2021 refletiu diretamente no declínio das manifestações de ouvidoria registradas nos referidos anos, haja vista que com "fechamento" de escolas, bares, comércios, shoppings, etc, o número de usuários do Sistema de Transporte Público Coletivo/DF e, conseqüentemente, dos produtos e benefícios gerenciados pelo sistema de bilhetagem automática, como, por exemplo, o benefício estudantil (PLE), diminuiu consideravelmente.

A Ouvidoria/SEMOB no exercício de 2021 cumpriu com suas atribuições regimentais, com ênfase no aprimoramento dos serviços prestados à população e na melhoria contínua dos procedimentos para tratamentos das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso a informação.