

# Relatório de Gestão



Ano 2020



## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS (ART. 15, I, DA LEI N. 13.460/2017).....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 . CLASSIFICAÇÃO SEGUNDO A TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>4</b>
<b>3. CANAIS DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA.....</b>	<b>5</b>
<b>5. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA.....</b>	<b>6</b>
<b>6. ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>7</b>
<b>7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E SIC.....</b>	<b>7</b>
<b>8. PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES (ART. 15, II E III, DA LEI 13.460/2017 .....</b>	<b>8</b>
<b>9. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS .....</b>	<b>9</b>
<b>10. RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>12</b>
<b>11. RESUMO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>13</b>
<b>12. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>14</b>

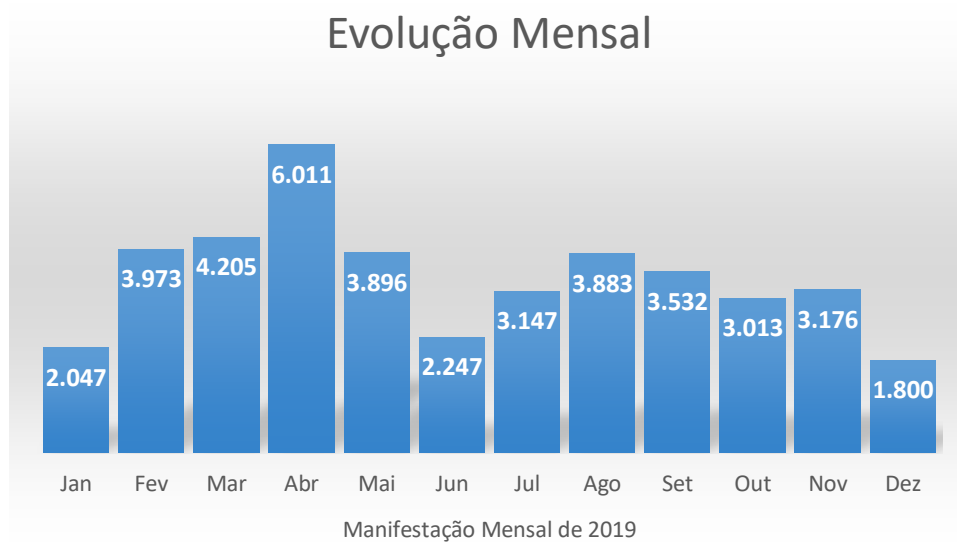
## 1. Apresentação

O presente relatório abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020 e apresenta as principais atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Especializada desta Secretaria de Estado de Transportes e Mobilidade. A equipe da ouvidoria cuida do atendimento das manifestações de ouvidoria referente às subsecretarias da SEMOB, às concessionárias do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF, ao Sistema de Bilhetagem Automática - SBA e dos pedidos de acesso a informação com fundamento na Lei de Acesso à Informação – LAI. A seguir, apresentamos os resultados do exercício de 2020, na forma prevista na lei n. 13.460/2017.

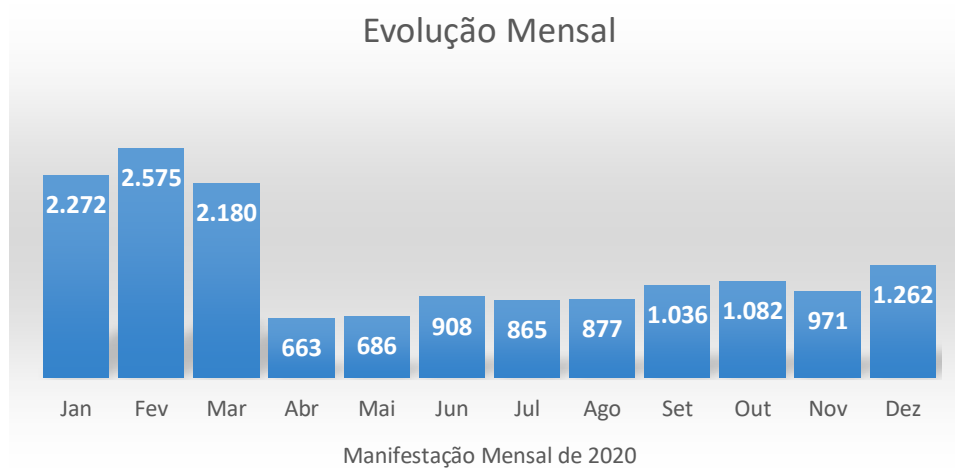
## 2. Total de manifestações registradas (art. 15, I, da lei n. 13.460/2017)

Os gráficos abaixo indicam o número total de manifestações registradas nos exercícios de 2019 e 2020 distribuídas mensalmente.

**Total de manifestações 2019: 40.930**



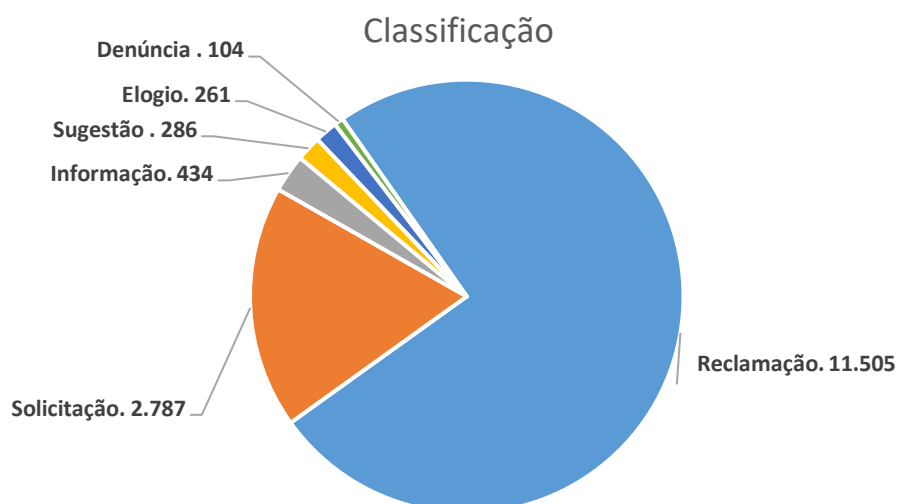
**Total de manifestações 2020: 15.377**



Em relação ao quantitativo de manifestações registradas no exercício de 2020 (15.377 registros) se comparado com o exercício de 2019 (40.930 registros), tivemos uma redução ao equivalente a 62% (sessenta e dois por cento).

## 2.1 – Classificação segundo a tipologia das manifestações

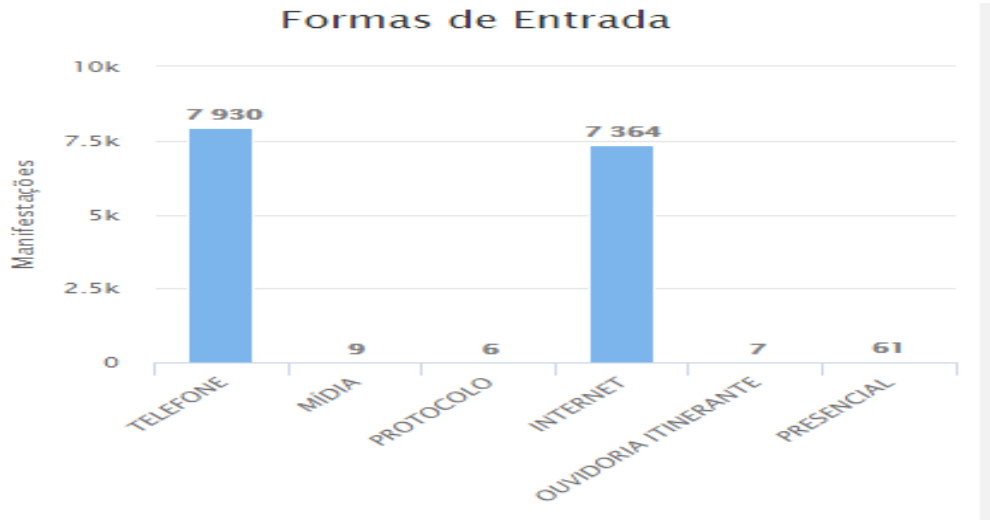
No Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF, instituído pela lei 4.896/2012, as manifestações de usuários são categorizadas nas seguintes tipologias: reclamação, solicitação, sugestão, informação, denúncia e elogio, conforme mostra o gráfico abaixo com dados extraídos do Sistema de Ouvidoria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



Em relação às tipologias supracitadas, destacam-se as manifestações do tipo “reclamação”, representando 75% (setente e cinco por

cento) do total de registros no exercício de 2020.

### 3. 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 2020. Neste contexto, verificamos que do total de 15.377 manifestações registradas, o atendimento via central 162 lidera as estatísticas de registros com 7.930 (atendimentos), seguido pelo atendimento via internet com 7.364 (atendimentos).

### 4. Índice de cumprimento do prazo de resposta

O gráfico abaixo mostra que a Ouvidoria/SEMOP tem levado em torno de 07(sete) 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.



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## 5. 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 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.

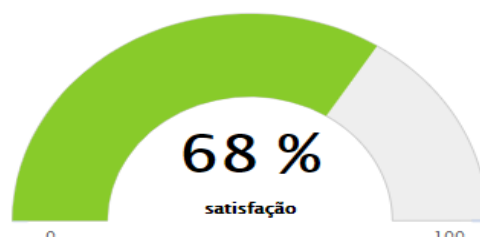
Já o índice de satisfação com o serviço de ouvidoria é o indicador por meio do qual é explicitado o percentual de satisfação do cidadão com o desempenho da ouvidoria no que tange ao tratamento da sua manifestação. Tratamento este que vai desde do recebimento do manifesto até a devolutiva da resposta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

Conforme gráfico abaixo, observamos que para as demandas classificadas pelo cidadão em resolvidas/não resolvida em 2020, o um índice de resolutividade explicitou um percentual de 51 % das demandas avaliadas como resolvidas pelo usuário. Já o índice de satisfação com o serviço ficou em 68 %, ou seja, 68 % dos usuários classificaram como satisfatório o serviço prestado pela ouvidoria.

### Índice de Resolutividade



### Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



## 6. 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 2020 tal índice foi de 79%.

### Índice de Recomendação



## 7. Serviço de Informação ao Cidadão – e SIC

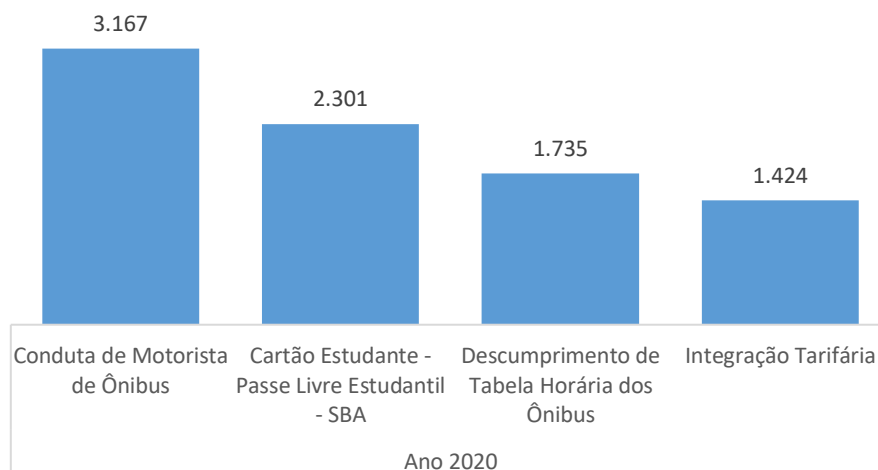
No exercício de 2020 foram registrados e respondidos 218 (Duzentos e dezoito) pedidos de informações no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, sendo destes 18 recursos, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



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

## 8. 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 2020.



SEPN – CRN 516 – Anexo Palácio do Buriti

15º andar – Asa Norte – Brasília/DF, CEP: 70.297-400  
Brasília – Patrimônio Cultural da Humanidade





Dentre os principais assuntos mais reclamados no ano de 2020 (Sistema OUV-DF), tivemos como destaque “CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS” com 3.167 registros, seguido por “CARTÃO ESTUDANTE - PASSE LIVRE ESTUDANTIL - SBA” com 2.301 registros, “DESCUMPRIMENTO DE TABELA HORÁRIA DOS ÔNIBUS” com 1.735 registros e “INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA” com 1.424 registros, conforme mostra o gráfico acima.

Nota-se que “Conduta do motorista” e “Cartão Estudante – Passe Livre Estudantil” prevalecem como os principais assuntos nas manifestações de ouvidoria, no exercício de 2020, somando (5.468) registros.

É salutar destacar que o relacionamento entre os assuntos se mostra importante para o encaminhamento das soluções, seja nas questões de responsabilidade da Administração ou naquelas atribuídas às concessionárias, como no caso da conduta dos rodoviários.

## 9. As providências adotadas

No tocante aos assuntos mais demandados/reclamados no exercício de 2020, A SEMOB, O Banco de Brasília e as Operadoras STPC/DF, dentre suas competências para o tratamento das manifestações atinentes aos assuntos de sua responsabilidade mais reclamados e a melhoria dos serviços públicos prestados à população, adotaram as seguintes providências:

- **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:
  - PROGRAMA DE APERFEICAMENTO DE MOTORISTAS E COBRADORES - “EU CUIDO DE VOCE!” Tendo como destaque os seguintes assuntos (tratar com urbanidade o idoso, tratar com urbanidade o PCD, tratar com gentileza e urbanidade os usuários, não utilizar aparelho celular, atender solicitação de parada aos usuários e evitar discursões e agressões verbais);
  - 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;
  - Treinamento online “Respeito a Diversidade” e a campanha virtual “ Informativo Express” abordando os principais temas desenvolvidos no programa de capacitação da empresa aos colaboradores;



- Plano Anual das Empresas abordando os diversos temas (atendimento 5 estrelas, condução consciente, acidente zero, cobrador zero, direção defensiva – Eu pratico, sinal vermelho- respeite);
- Análise pela Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle – SUFISA/SEMOB das imagens arquivadas do Sistema de Vigilância da Frota por Câmeras de Televisão 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, para elucidação das denúncias/reclamações relativas a casos de conduta de motorista;
- **Passe Livre Estudantil-PLE:** Referente ao passe livre estudantil, um dos assuntos mais demandados nas manifestações no exercício de 2020, conforme é mostrado no item 8, 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 devidas ações:
  - Notificação de todas as instituições de ensino do Distrito Federal (públicas e particulares) quanto ao envio das datas do calendário escolar com no mínimo 30 dias de antecedência do início do semestre letivo;
  - Notificação de todas as instituições de ensino do Distrito Federal (particulares e ensino superior) quanto ao envio da frequência mensal de seus estudantes pela plataforma do SCIE até o quinto dia útil, em cumprimento ao disposto na Lei nº 4.462/2010 e Portaria Conjunta nº 05/2016;
  - Notificação dos estudantes quanto as atualizações cadastrais periódicas e responsabilidade na utilização do benefício;
  - Análise de 100% dos cadastros de gratuidade com emissão dos cartões de 1ª e 2ª via abaixo do prazo legal vigente;
  - Atendimento via Central de Relacionamento e Postos do BRB Mobilidade de todas as ocorrências relacionadas ao Passe Livre Estudantil dentro do prazo legal vigente;
  - Expansão do atendimento aos estudantes com os novos postos da 108 sul e Mezanino da Rodoviária do Plano Piloto, além da ampliação da oferta de serviços (cadastro, recarga e atendimento ao estudante) dos postos, como os de Santa Maria e Taguatinga.
  - Além de Implementação de controle por senha; colocação de cadeiras de espera; identidade visual e iluminação. Isso se deve ao reforço que o BRB, após assumir a operação do SBA, prestou à rede de



atendimento para os usuários do BRB Mobilidade ampliando assim a quantidade e melhorando a qualidade dos postos de atendimento.

- **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 conseqüente 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 de tabela horária. Como, por exemplo, intensificação da análise das imagens arquivadas do Sistema de Vigilância da Frota por Câmeras de Televisão 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.

- **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 adotadas citadas abaixo com o objetivo de solucionarmos os principais problemas apontados: 1) Revisão de todas as regras de integração contidas no sistema TDMax, com o objetivo de evitar redundância, ajustar os parâmetros para compreender as normas e desativação de regras não vigentes; 2) Análise de todas as linhas ativas do TDMax para que todas estejam devidamente vinculadas as regras vigentes; 3) Análise mensal das reclamações de integração para identificação das linhas reclamadas, com o intuito de rastrear os motivos da integração não ter ocorrido.

## 10. Recomendações

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

10.1. 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;

10.2. 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;



10.3. 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.;

10.4. Que os relatórios encaminhados mensalmente 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;

10.5. Encaminhamento à Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle – SUFISA de solicitação de fiscalização nas linhas mais reclamadas/demandadas apresentadas nos relatórios mensais;

10.6. 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 aos manifestos a prioridade determinada pelo Decreto nº 39.723/2019;

10.7. 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.

## 11. Resumo das atividades desenvolvidas

Na tabela a seguir, relacionamos as principais atividades da Ouvidoria/SEMOB desenvolvidas no período de 2020.

Acolhimento e tratamento especializado às 15.377 manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF.
Análise e monitoramento das respostas fornecidas pelas operadoras do STPC/DF.
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 218 pedidos de informação 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(18 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.

## 12. Considerações Finais

Cabe destacar que além do trabalho realizado por esta Ouvidoria no tratamento das demandas, a redução de 62% (sessenta e dois por cento) do número de manifestações/reclamações - se comparado com o exercício de 2019 - deve-se também 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.

É importante ressaltar que o isolamento social decretado pelo Governo do Distrito Federal através da publicação do Decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020, que dispõe de medidas preventivas no combate COVID-19, refletiu diretamente no declínio das manifestações de ouvidoria registradas no ano de 2020, porque com o "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.

Com isso, a "lógica" é seguinte: quanto menos pessoas usando determinado serviço público, menor é o número de usuários sujeitos a uma possível prestação irregular desse serviço, seja por causa da conduta inadequada de determinado rodoviário, por exemplo, ao desviar um itinerário ou descumprir um horário ou mesmo tratar com falta



de educação um cidadão, seja também em virtude da quantidade insuficiente de ônibus para atender a toda população do Distrito Federal ou ainda porque o benefício estudantil ainda não consegue ser disponibilizado de forma ainda mais célere àqueles que têm direito ao mesmo.

A Ouvidoria/SEMOB no exercício de 2020 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.