

# RELATÓRIO – 3º TRIMESTRE/2023

## 1. VISÃO GERAL

Nos **primeiros três trimestres de 2023**, esta Ouvidoria recebeu, respectivamente, cerca de **5947, 6112, 6590 manifestações, totalizando um quantitativo de 18649**. Os meses, em cada trimestre, de **março, de maio e de agosto** foram os mais manifestados com 2869, 2236 e 2627 demandas, nessa ordem. Daqueles totais, cerca de **90%** dos referidos quantitativos referem-se à **tipologia “reclamação”**.

No período ora analisado, os principais **meios de entrada** usados pelo cidadão no citado período foram, nessa ordem, a **internet e o telefone (162)**, respondendo por cerca de **10601 e 7825** demandas, respectivamente. A **resolutividade (acumulada) alcançada por esta Ouvidoria no citado trimestre** girou em torno de **47%**, tendo como **regiões mais manifestadas Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga, Samambaia e Gama, nessa ordem**

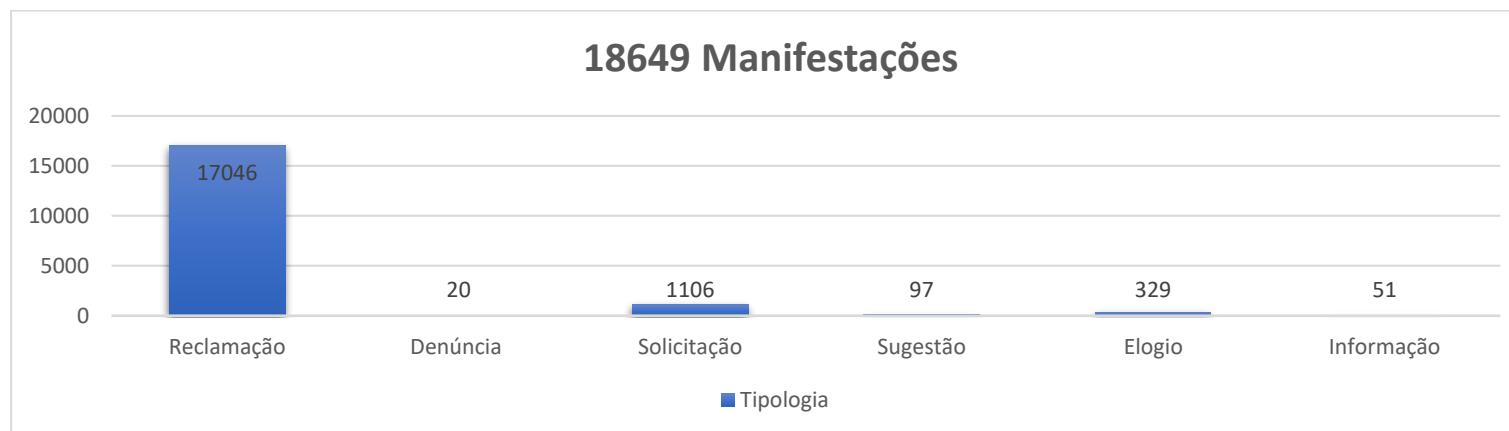
## 2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

O presente tópico tem como objetivo apresentar a atuação (acumulada) desta Ouvidoria nos três primeiros trimestres de 2023 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 março e agosto e um decréscimo no referido quantitativo nos meses seguintes.



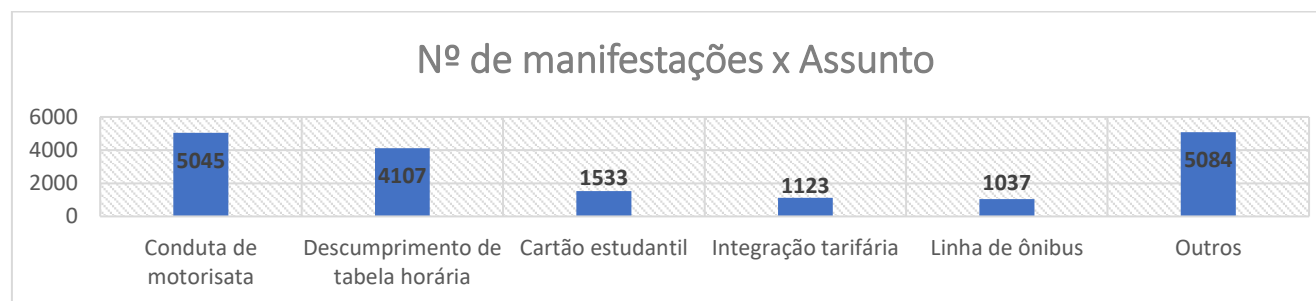
### 3. TIPOLOGIA DAS DEMANDAS DO OUV-DF

Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das manifestações cadastradas no OUV-DF nos três trimestres de 2023, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".



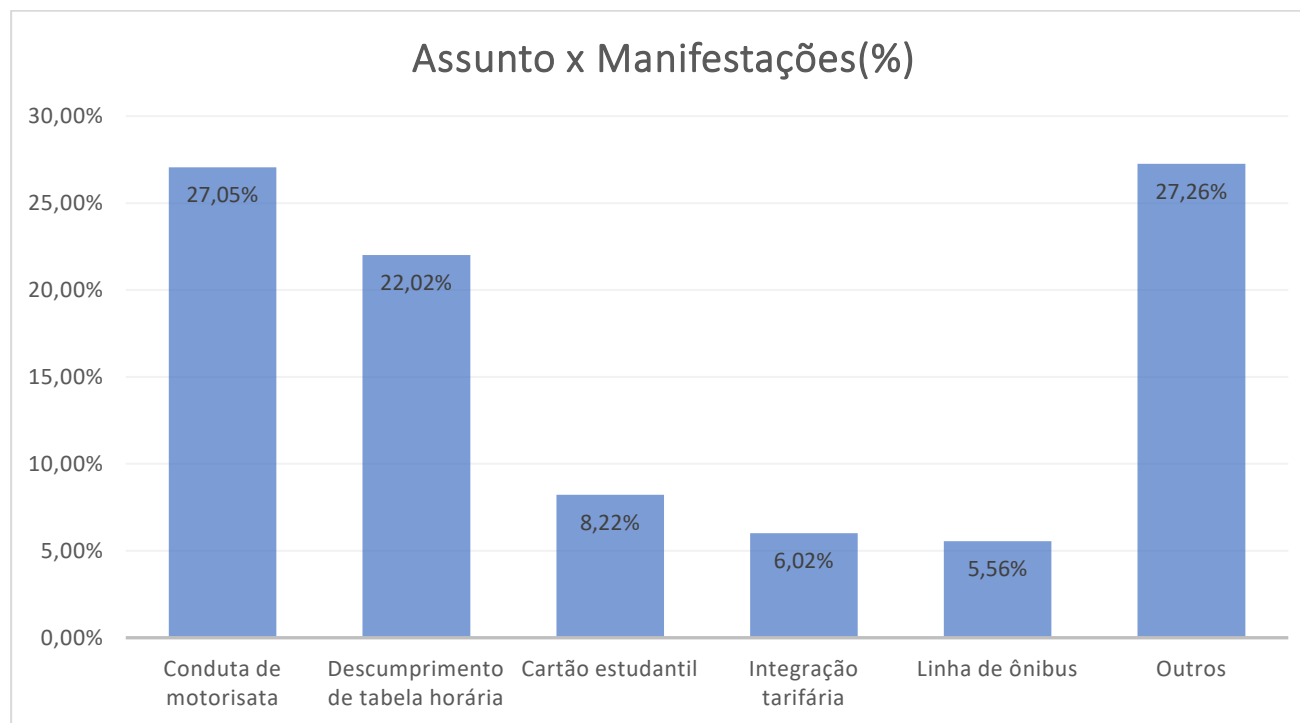
### 4. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV- DF

Informamos a seguir os dados estatísticos das manifestações cadastradas no OUV-DF, atinentes ao período de janeiro a setembro de 2023, através dos 05(cinco) principais assuntos mais reclamados junto a esta Ouvidoria/SEMOB, conforme apresentados abaixo:



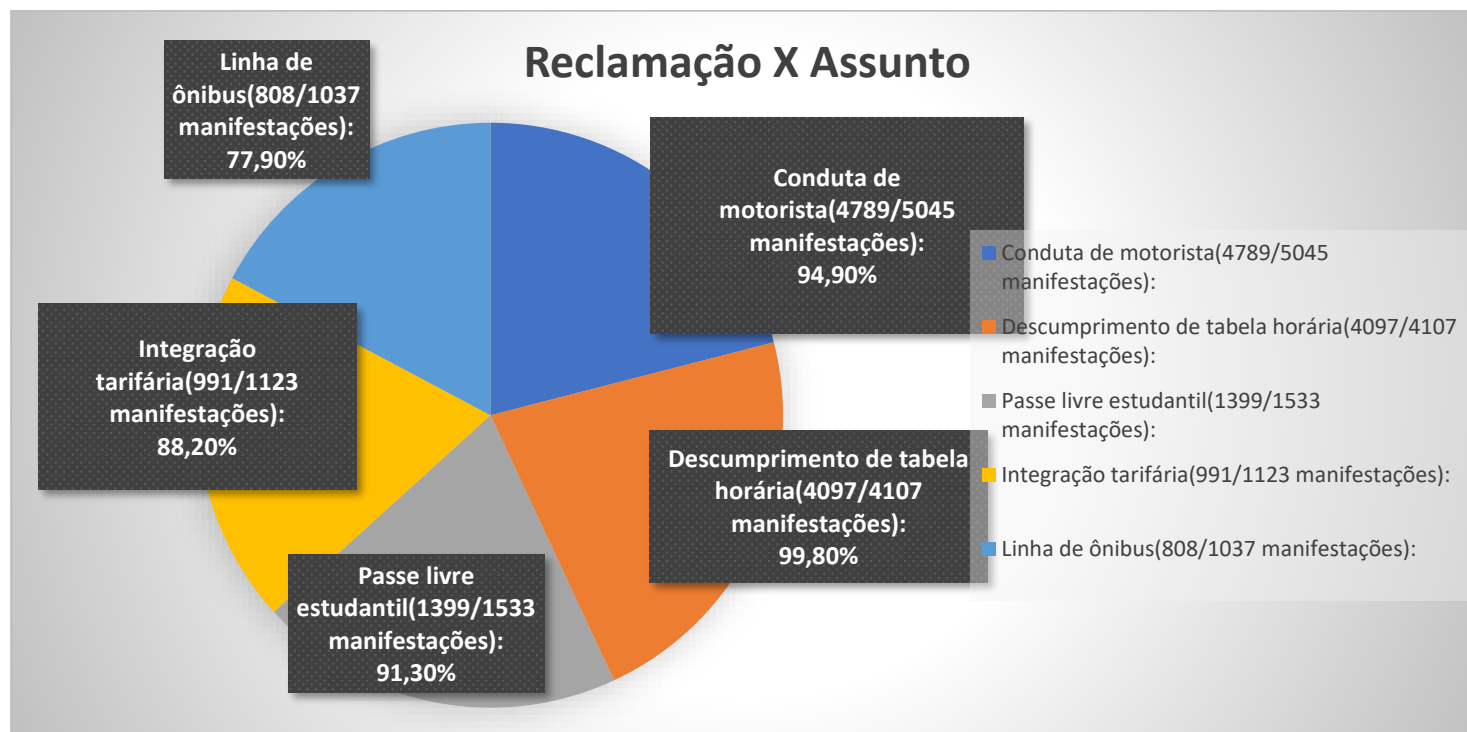
## 5. QUALIDADE – PERCENTUAL –

Este tópico reproduz os cinco principais assuntos atinentes a esta Secretaria de Estado nos primeiros trimestres de 2023, mas de forma qualitativa, ou seja, em percentuais.



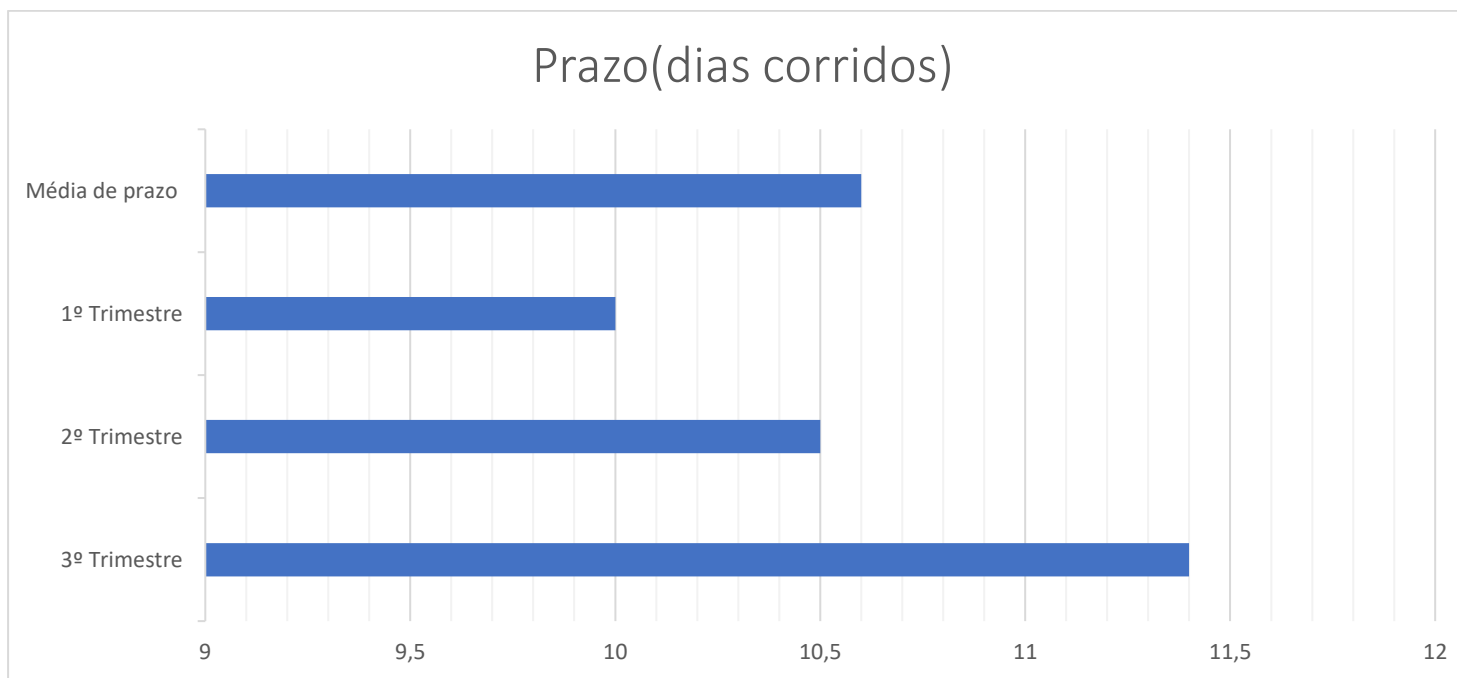
## 6. ASSUNTO X TIPOLOGIA

Neste tópico objetivamos detalhar os 05(cinco) assuntos mais recorrentes, nestes três primeiros trimestres de 2023, e o respectivo percentual correspondente à tipologia “Reclamação”.



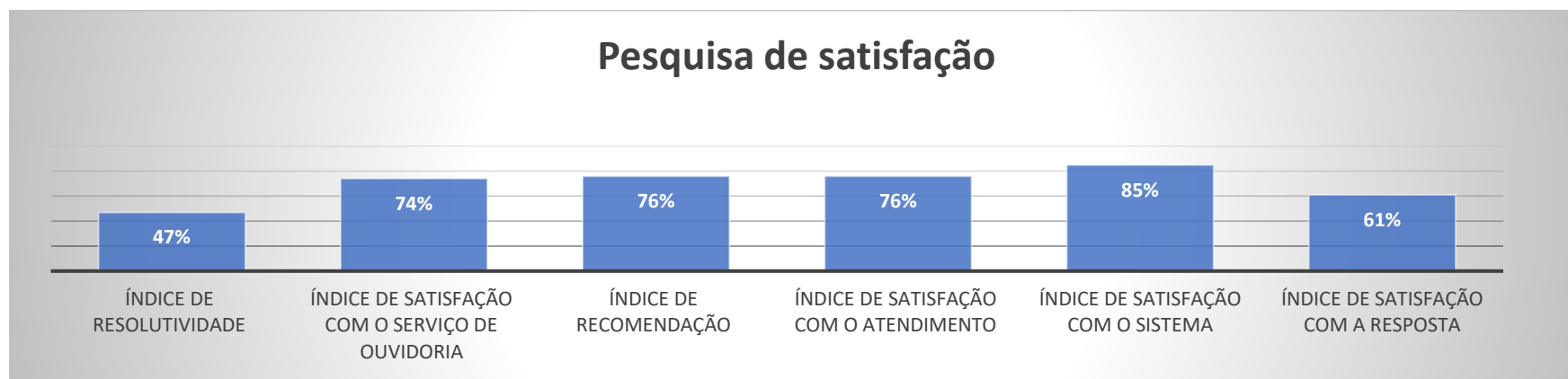
## 7. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do Ouv/DF, nestes três primeiros trimestres de 2023, foi de aproximadamente 11 (onze) dias, conforme apresentamos abaixo.



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

A seguir apresentamos os índices contendo a avaliação feita pelo manifestante/cidadão do atendimento realizado pela Ouvidoria da SEMOB nestes primeiros três trimestres de 2023, via sistema Participa – DF. Tal avaliação é demonstrada através dos seguintes índices: de resolutividade, de recomendação, de satisfação com o atendimento, de satisfação com o sistema, de satisfação com a resposta 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 supracitado.



### Legenda:

**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".

**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;

**Índice satisfação com os serviços de Ouvidoria (da Ouvidoria/SEMOB)**- indica o percentual de satisfação dos manifestantes com o serviço apresentado por esta Ouvidoria.

**Satisfação com o sistema OUV-DF**– avaliação feita pelo manifestante acerca do Sistema OUV-DF;

**Índice de recomendação (serviço da Ouvidoria/SEMOB)** – Mostra o percentual de manifestantes que indica os serviços da Ouvidoria/SEMOB ;

**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;

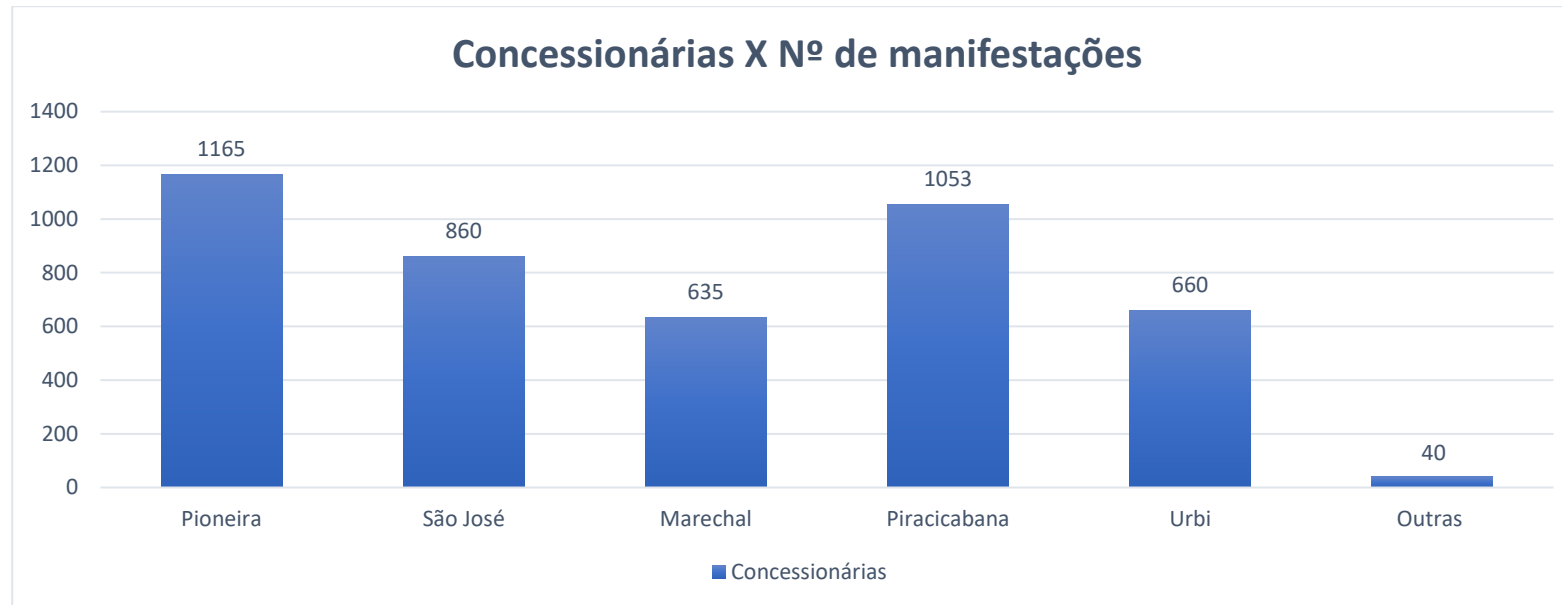
## 9. ASSUNTO X SUBASSUNTO

Abaixo informamos os sub-assuntos mais demandados no 3º trimestre/2023, em relação aos assuntos mais reclamados, conforme citados no tópico abaixo:

<b>ASSUNTO</b>	<b>SUB-ASSUNTO</b>	<b>QUANTITATIVO</b>
<b>Conduta do Motorista de Ônibus</b>	Mata parada	841
	Direção Perigosa	281
	Grosseria do motorista	223
	Outros	600
<b>Descumprimento de tabela horária</b>	Ônibus não passa no horário	1301
	Outros	108
<b>Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil</b>	Bloqueado/vencido	166
	Liberação	129
	Demora na análise de processo	60
	Demora no agendamento	12
	Outros	47
<b>Integração Tarifária</b>	Não está realizando a integração	272
<b>Linha de ônibus</b>	Criação de linha	134
	Alteração de linha	131
	Outros	156

## 10. OPERADORAS MAIS MANIFESTADAS

Este tópico detalha, por operadora, as manifestações recebidas por esta SEMOB/DF neste 3º trimestre de 2023.



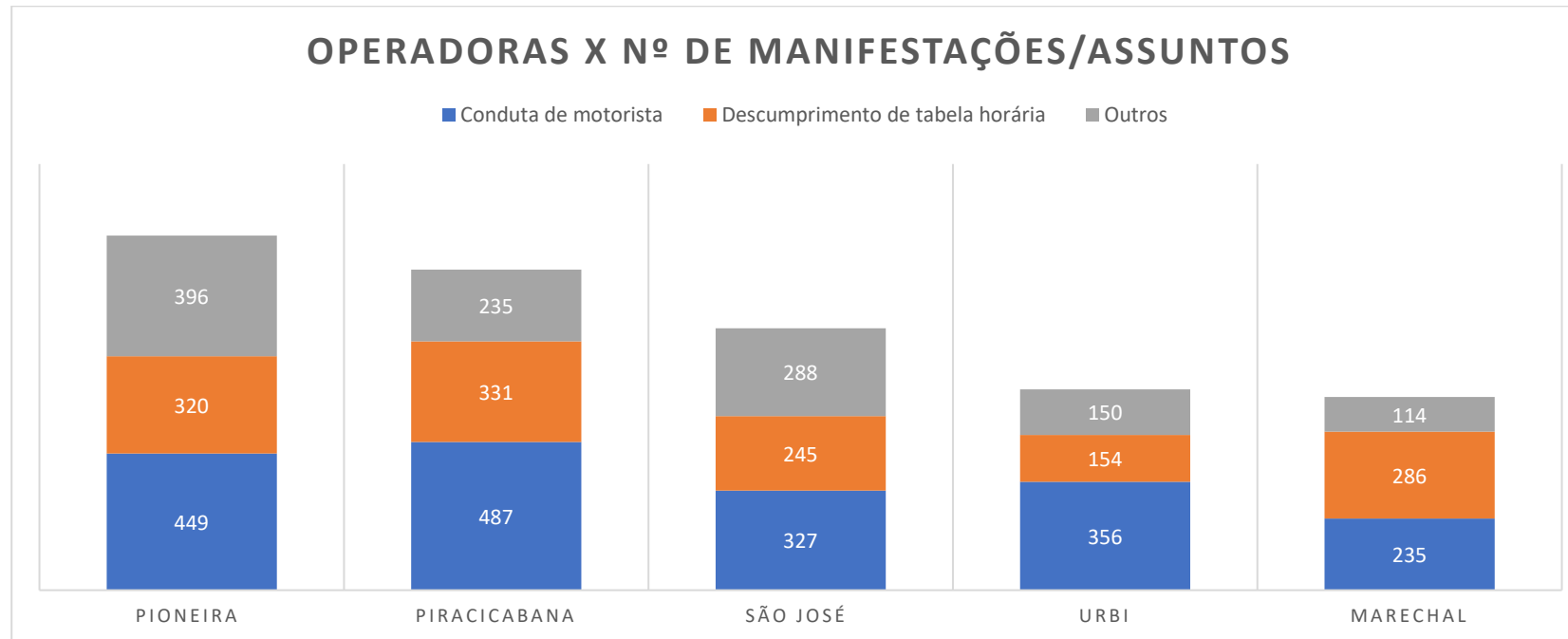
### Observações:

- 1) Das 6590 manifestações recebidas por esta Ouvidoria/SEMOB neste terceiro trimestre, apenas cerca de 4406 demandas fazem referência, direta ou indiretamente, às operadoras, à TCB, as cooperativas etc;
- 2) O restante(2184) diz respeito à assuntos não correlatos às concessionárias do Sistema de Transporte Público do DF.



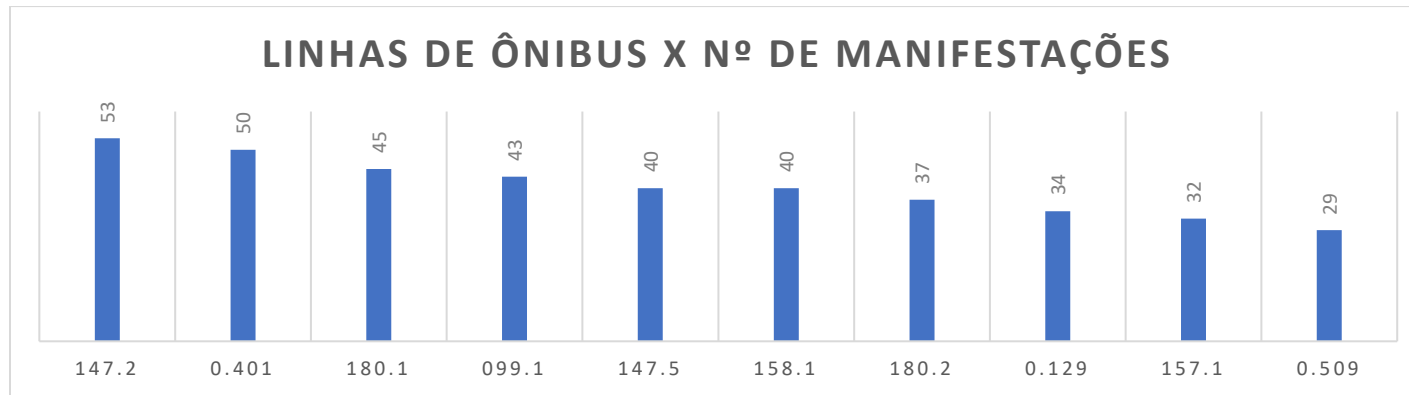
## 11. OPERADORAS X ASSUNTOS

Este tópico detalha, por concessionária( as cinco) e por assunto, as manifestações, recebidas por esta SEMOB/DF neste 3º trimestre de 2023, atinentes, direta ou indiretamente, àquelas empresas.



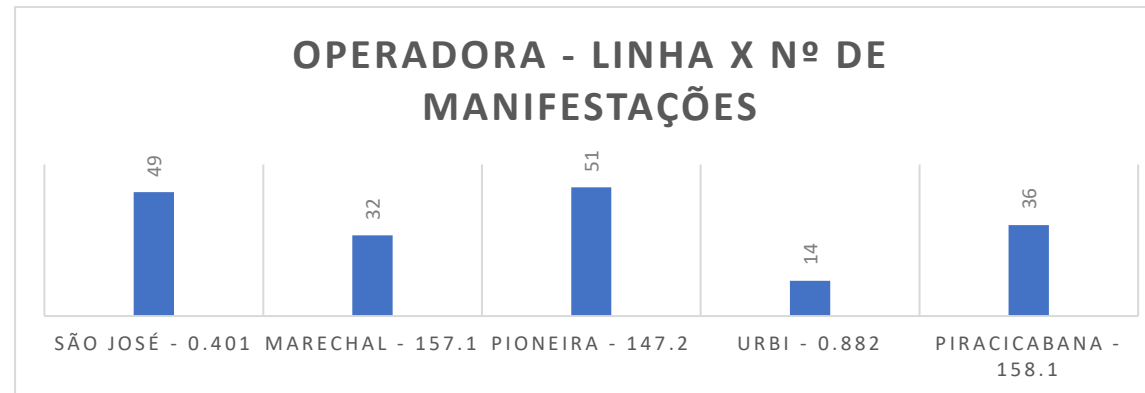
## 12. RELAÇÃO LINHAS MAIS MANIFESTADAS

Este tópico mostra a linhas mais manifestadas e a respectiva quantidade de manifestos neste 3º trimestre.



## 13. RELAÇÃO DE OPERADORAS X LINHA MAIS MANIFESTADA

Este tópico mostra a relação de operadora com a respectiva linha mais reclamada neste 3º trimestre.



## **14. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO**

Neste tópico estão detalhados os pedidos de informação recebidos por esta Ouvidoria nos três primeiros trimestres do ano de 2023.

<b>TIPOLOGIAS</b>	<b>QUANTITATIVO</b>
<b>PEDIDOS DE INFORMAÇÃO</b>	402

## **15. ANÁLISE CRÍTICA**

Foram registradas durante os primeiros três trimestres do corrente ano aproximadamente 2072 manifestações/mês. Os assuntos “conduta de motorista”, “descumprimento de tabela horária”, “passe livre estudantil”, “ Integração Tarifária” e “ Linhas de ônibus” foram, nessa ordem, os mais demandados.

## **16. AÇÕES EXTRAPROJETOS DA OUVIDORIA/SEMOB:**

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

## **17 . AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A SECRETARIA**

Os relatórios são levados ao conhecimento do Gabinete/SEMOB com recomendação de encaminhamento dos mesmos 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 tais setores/unidades deliberem acerca dos assuntos de sua competência, adotando as providências necessárias a fim de erradicar os problemas citados no referido relatório – ao final de cada trimestre documentos produzido por esta Ouvidoria atinente aos referidos períodos. Junto aos documentos supracitados são encaminhadas também várias recomendações por parte desta Ouvidoria que se adotadas poderão contribuir para a redução no número de manifestações de Ouvidoria.

## **18. 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.