

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



RELATÓRIO – 1º TRIMESTRE/2025

PARTE GERAL

1. INTRODUÇÃO

Neste primeiro trimestre de 2025, esta Ouvidoria recebeu cerca de 6490 manifestações. O mês de fevereiro foi o mais manifestado com 2546 manifestos. Daquele total, cerca de 94% dos referido quantitativo referem-se à tipologia “reclamação”.

No período ora analisado, os principais meios de entrada usados pelo cidadão foram, nessa ordem, a internet e o telefone (162), respondendo por cerca de 3785 e 2629 manifestações, respectivamente. A resolutividade (acumulada) alcançada por esta Ouvidoria nos citados trimestres girou em torno de 46%, tendo como regiões mais manifestadas: Plano Piloto, Santa Maria, Gama, Ceilândia e Planaltina, nessa ordem.

Os dez(10) assuntos mais manifestados foram: **Conduta de motorista, Descumprimento de tabela horária dos ônibus, Linha de ônibus, Falta de ônibus, Superlotação em ônibus, Parada/abrigo de ônibus, Conduta de cobrador, Passe Livre Estudantil, Quantidade de ônibus e serviço de transporte público do DF.**

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

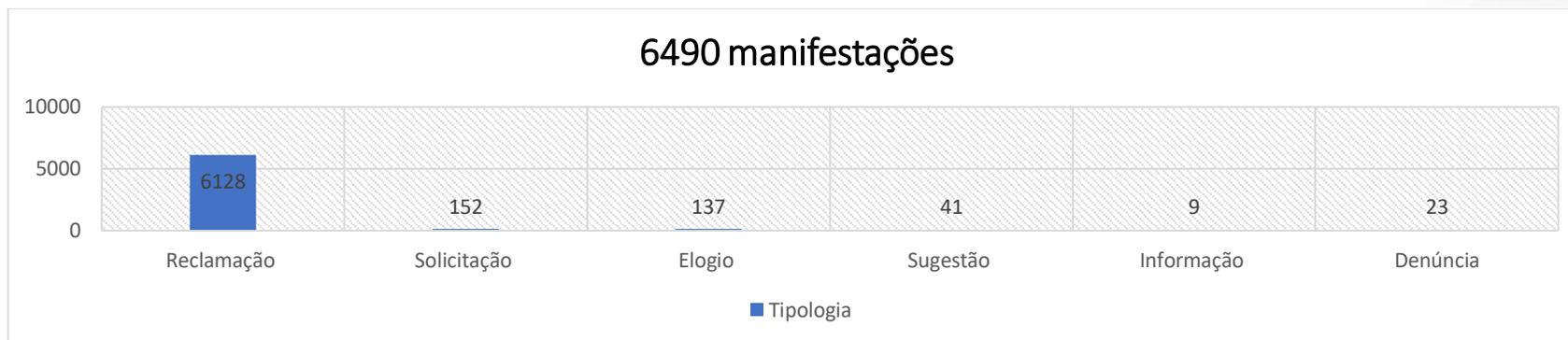
O presente tópico tem como objetivo apresentar a atuação (acumulada) desta Ouvidoria no primeiro trimestre de 2025, no tocante ao recebimento de manifestações via Participa DF. No gráfico abaixo, podemos observar um aumento no número de registro de manifestações nos meses de janeiro a março, conforme gráfico abaixo.



3. TIPOLOGIA DAS DEMANDAS DO PARTICIPA-DF

Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das manifestações cadastradas no OUV-DF no primeiro trimestre de 2025, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

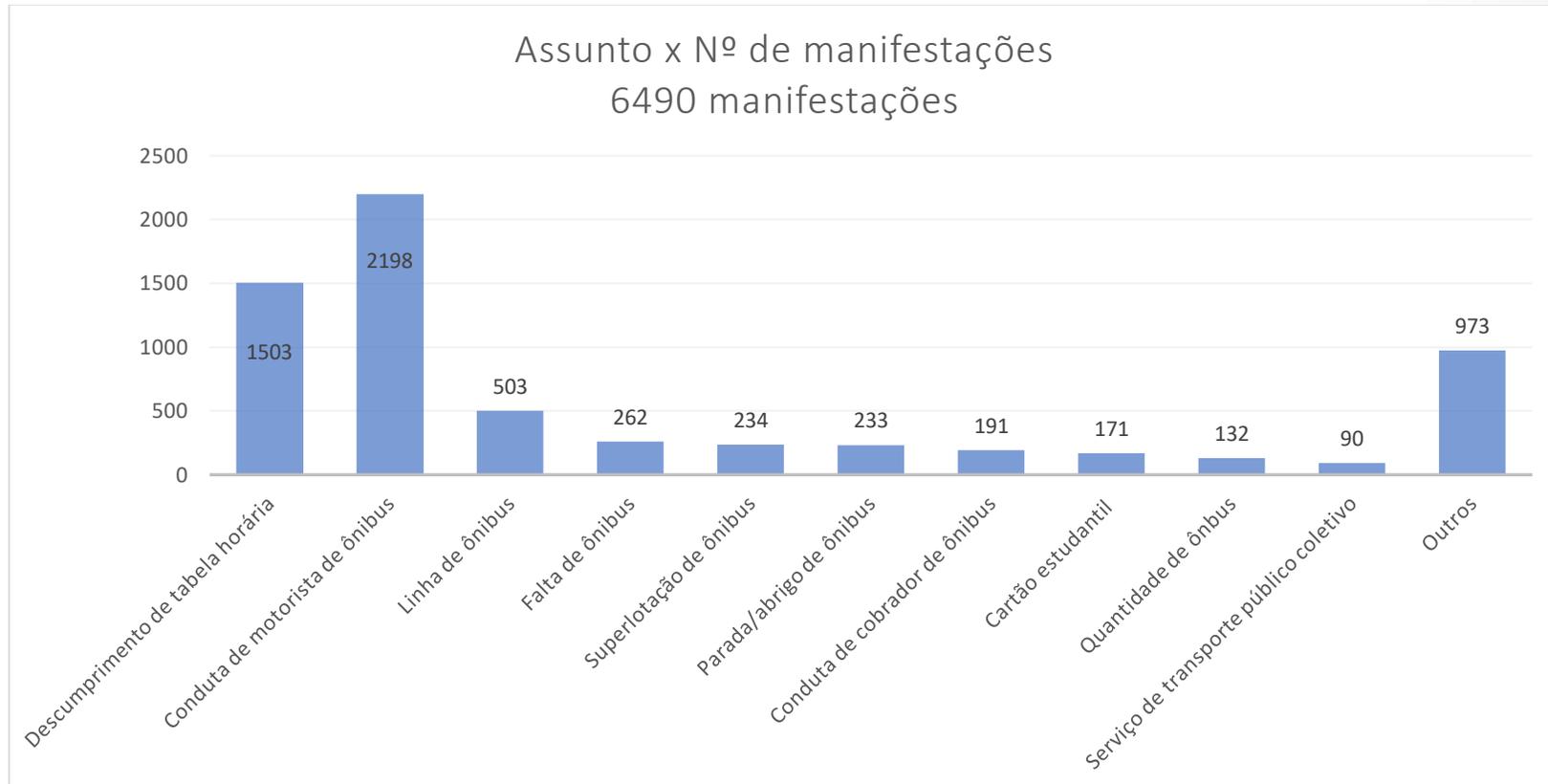
SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



4. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV- DF

Informamos a seguir os dados estatísticos das manifestações cadastradas no OUV-DF, atinentes ao período de janeiro a março de 2025, através dos 10(dez) principais assuntos mais reclamados junto a esta Ouvidoria/SEMOB, conforme apresentados abaixo:

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA

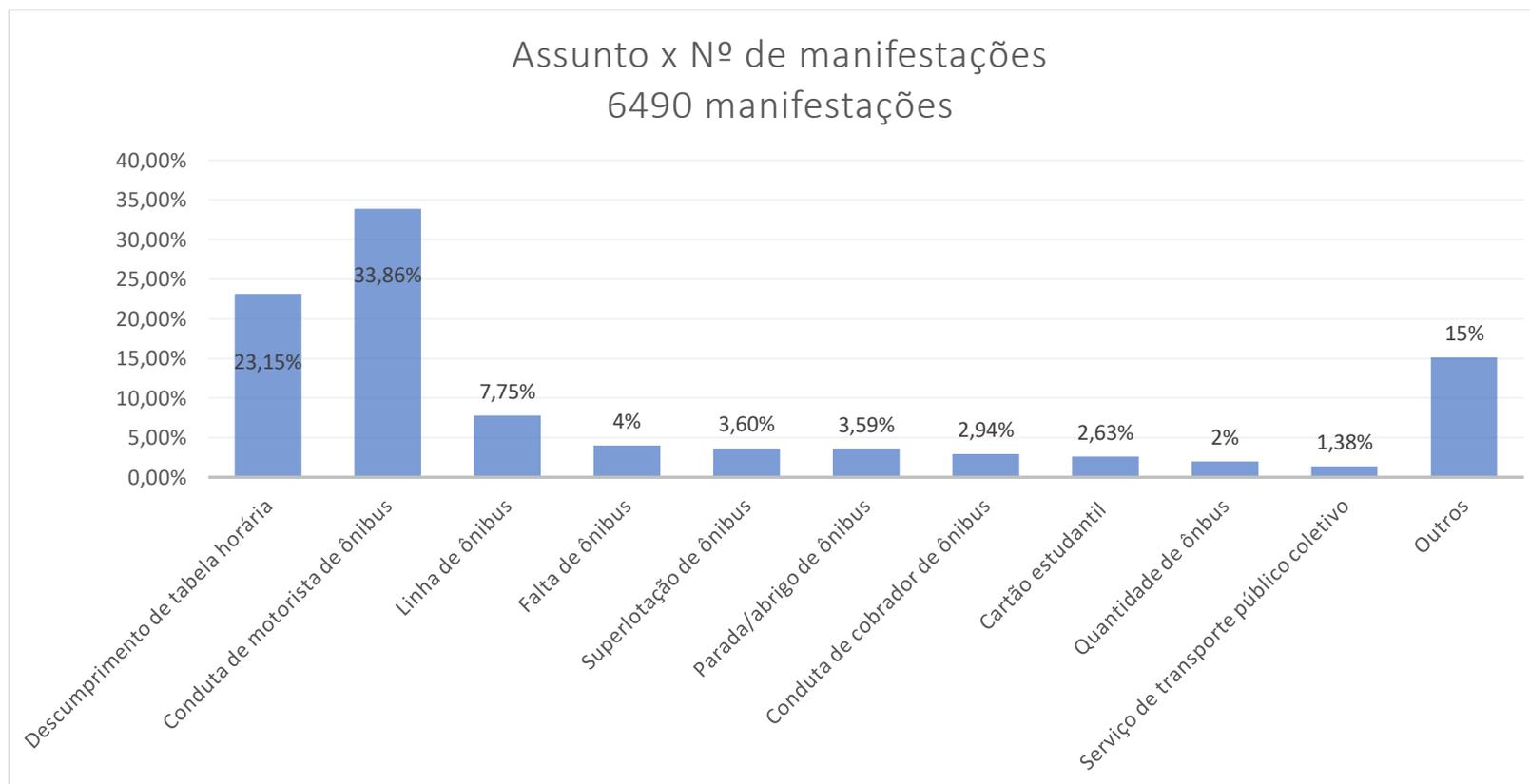


SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



5. QUALIDADE – PERCENTUAL

Este tópico reproduz os dez principais assuntos atinentes a esta Secretaria de Estado neste primeiro trimestre de 2025, mas de forma qualitativa, ou seja, em percentuais.



Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



6. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do Sistema ora citado, neste primeiro trimestre, foi de pouco menos de 13 (onze) dias, conforme apresentamos abaixo.

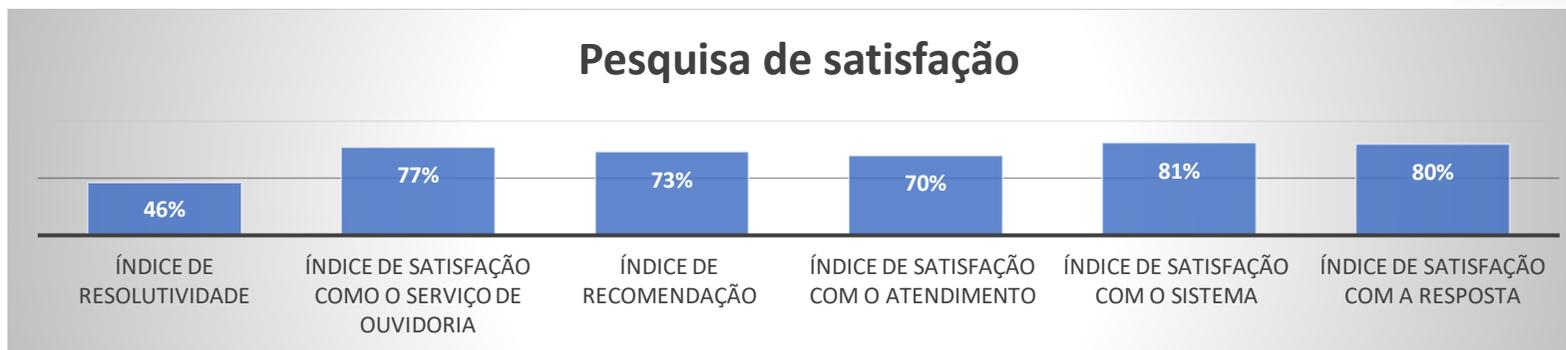


Obs.: cerca de 6,4%(413 manifestações) das manifestações recebidas por esta Ouvidoria neste primeiro trimestre foram respondidas fora do prazo.

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, no primeiro trimestre do corrente ano, via sistema Participa – DF. Tal avaliação é demonstrada através dos seguintes índices: resolutividade, recomendação, satisfação com o atendimento, satisfação com o sistema, 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.

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



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;

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



9. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Neste tópico estão detalhados os pedidos de informação recebidos por esta Ouvidoria nestes três primeiros meses de 2025.

TIPOLOGIAS	QUANTITATIVO
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	80

10. ANÁLISE CRÍTICA

Foram registradas durante este primeiro trimestre do ano de 2025 aproximadamente 2163 manifestações/mês. Os dez(10) assuntos mais manifestados foram **Conduta de motorista, Descumprimento de tabela horária dos ônibus, Linha de ônibus, Falta de ônibus, Superlotação em ônibus, Parada/abrigo de ônibus, Conduta de cobrador, Passe Livre Estudantil, Quantidade de ônibus e serviço de transporte público do DF.**

11. AÇÕES EXTRAPROJETOS DA OUVIDORIA/SEMOB

São realizados encontros periódicos com o Secretário de Estado de Transporte e Mobilidade e as respectivas unidades internas e com as operadoras de ônibus do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF para tratativa de assuntos atinentes às manifestações referentes aos serviços ofertados por esta Secretaria

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



12. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A SECRETARIA

Os relatórios são levados ao conhecimento do Gabinete/SEMOB com recomendação de que sejam encaminhados à 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. 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.

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA

EQUIPE DE TRABALHO – OUVIDORIA/SEMOB

Cristiano Francisco de Moura – Ouvidor

Andressa Queiroz Biângulo – Secretária

Vanessa David Meloni – Técnico de Nível Superior

Lorranne Kristine Dmatrisk Alves – Recepcionista

