

# RELATÓRIO – 1º TRIMESTRE/2024

## PARTE GERAL

### 1. INTRODUÇÃO

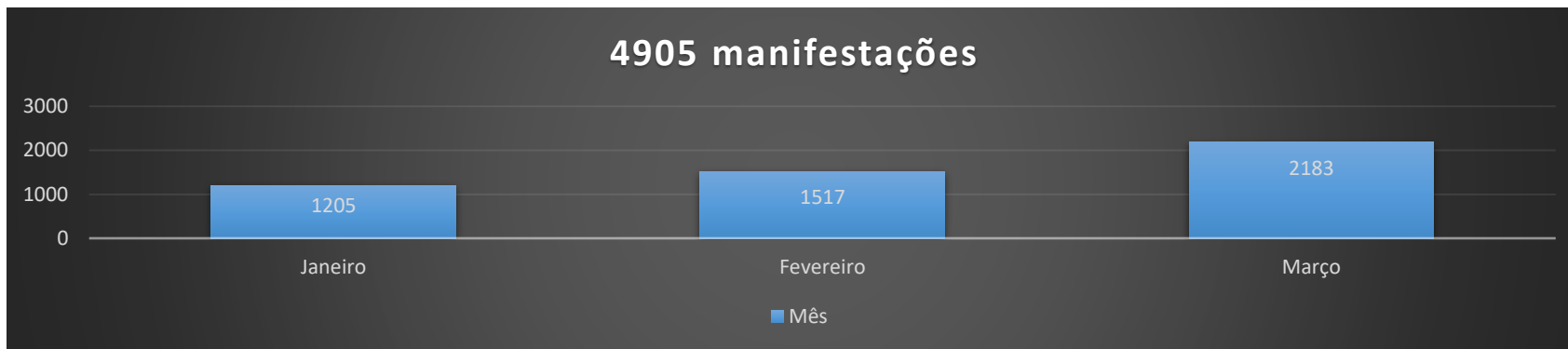
Neste primeiro trimestre de 2024, esta Ouvidoria recebeu cerca de 4905 manifestações. O mês de março foi o mais manifestado com 2183 manifestos. Daquele total, cerca de 94% dos referido quantitativo referem-se à tipologia “reclamação”.

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 3094 e 1757 manifestações, respectivamente. A resolutividade (acumulada) alcançada por esta Ouvidoria nos citados trimestres girou em torno de 47%, tendo como regiões mais manifestadas: Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga, Sobradinho e Santa Maria, nessa ordem.

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

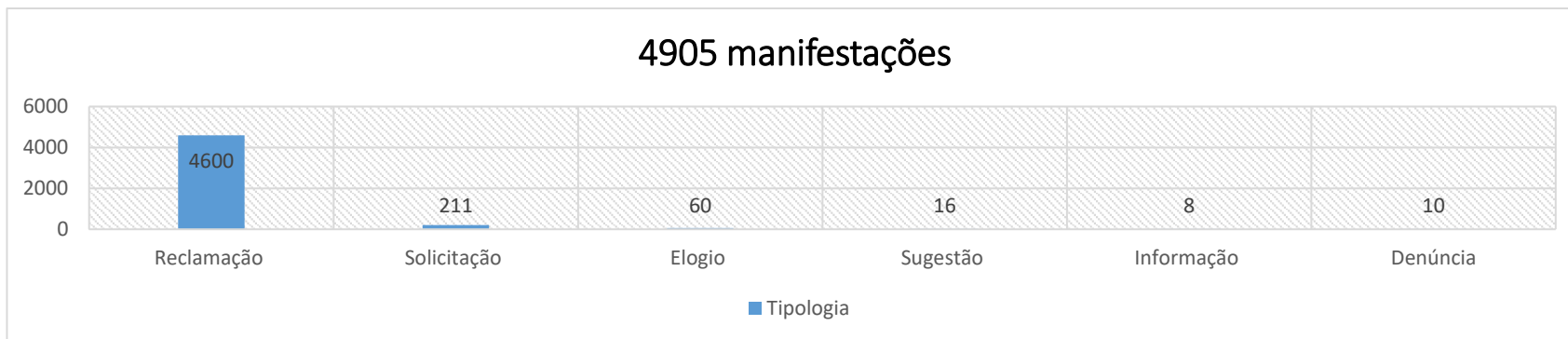
### 2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

O presente tópico tem como objetivo apresentar a atuação (acumulada) desta Ouvidoria no primeiro trimestre de 2024, 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

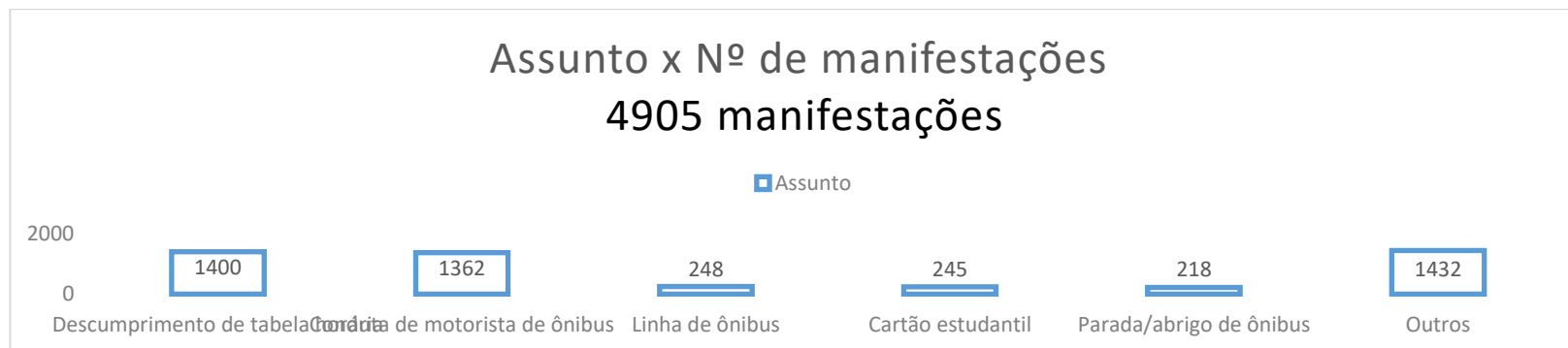
Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das manifestações cadastradas no OUV-DF no primeiro trimestre de 2024, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".



Fonte: Sistema Participa - DF

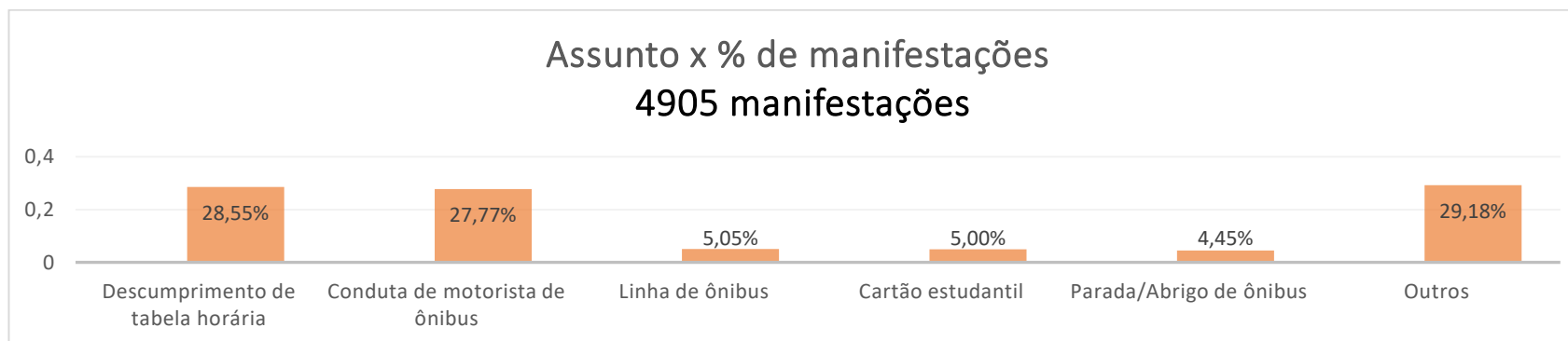
#### 4. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV- DF

Informamos a seguir os dados estatísticos das manifestações cadastradas no OUV-DF, atinentes ao período de janeiro a março de 2024, através dos 05(cinco) principais assuntos mais reclamados junto a esta Ouvidoria/SEMOB, conforme apresentados abaixo:



#### 5. QUALIDADE – PERCENTUAL

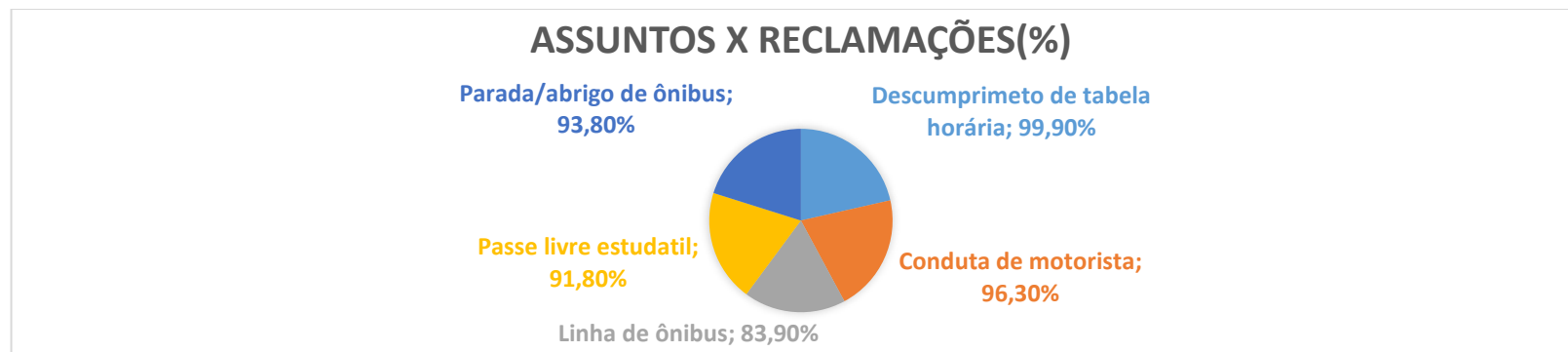
Este tópico reproduz os cinco principais assuntos atinentes a esta Secretaria de Estado neste primeiro trimestre de 2024, mas de forma qualitativa, ou seja, em percentuais.



Fonte: Sistema Participa - DF

## 6. ASSUNTO X TIPOLOGIA

Neste tópico objetivamos detalhar os 05(cinco) assuntos mais recorrentes, no 1º trimestre deste ano, e o respectivo percentual correspondente à tipologia “Reclamação”. Portanto, do total de manifestação atinente a cada assunto, segue abaixo o percentual desse quantitativo que se refere à apenas a reclamações.



## 7. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

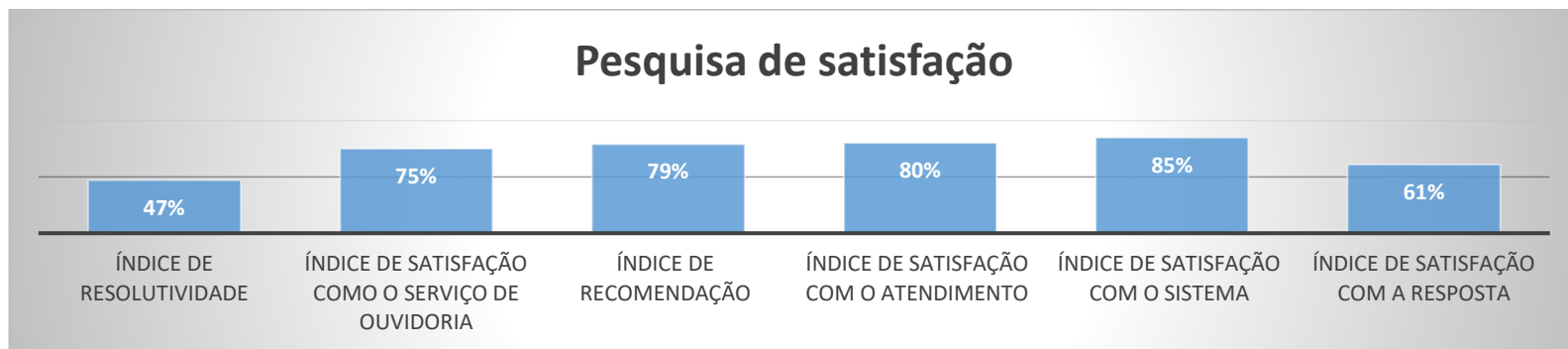
A média de prazo de resposta das demandas do Sistema ora citado, neste primeiro trimestre, foi de pouco mais de 13 (onze) dias, conforme apresentamos abaixo.



*Obs.: cerca de 5,4%(263 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: resolatividade, 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.



### Legenda:

**Índice de resolatividade (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. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

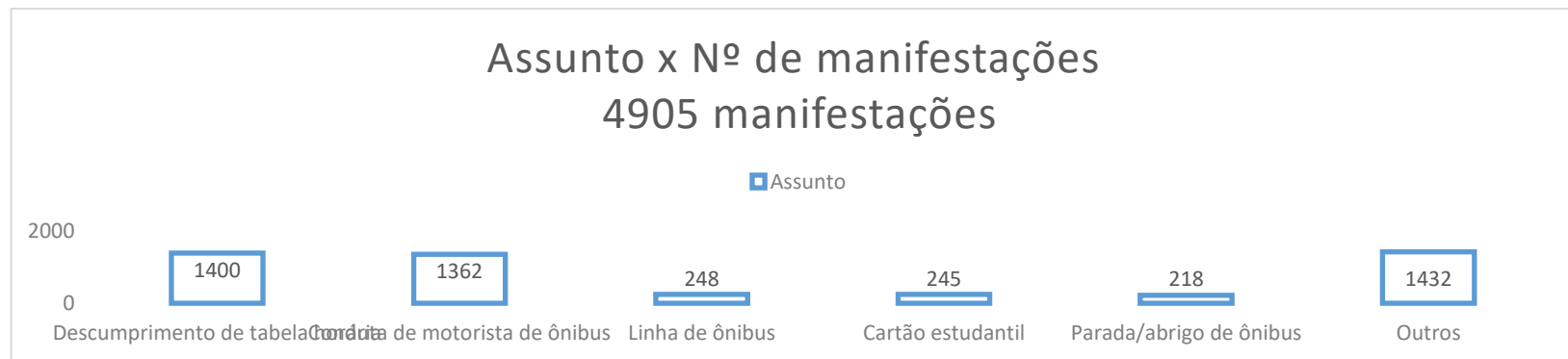
Neste tópico estão detalhados os pedidos de informação recebidos por esta Ouvidoria nestes três primeiros meses de 2024.

TIPOLOGIAS	QUANTITATIVO
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	127

## PARTE ESPECÍFICA – 1º TRIMESTRE

### 10. ASSUNTO

Informamos a seguir os dados estatísticos aproximados das manifestações cadastradas no Participa - DF, atinentes ao período de janeiro a março de 2024, através dos 05(cinco) principais assuntos mais reclamados junto a esta Ouvidoria/SEMOB, conforme apresentados abaixo:



Fonte: Sistema Participa - DF

## 11. ASSUNTO X SUBASSUNTO

Abaixo informamos a porcentagem aproximada dos sub-assuntos mais demandados no 1º trimestre/2024, em relação aos assuntos mais reclamados, conforme citados no tópico abaixo:

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	QUANTITATIVO(%)
<b>Conduta do Motorista de Ônibus</b>	Mata parada	30,08
	Direção Perigosa	15,27
	Grosseria do motorista	04,5
	Outros	50,15
<b>Descumprimento de tabela horária</b>	Ônibus não passa no horário	86,36
	Outros	13,64
<b>Linha de ônibus</b>	Criação de linha	33,06
	Alteração de itinerário	25,08
	Outros	41,86
<b>Passe Livre estudantil</b>	Liberação do cartão/benefício	31,02
	Vencido	23,26
	Outros	45,72

<b>Parada/abrigo de ônibus</b>	Construção	31,19
	Sinalização	17,88
	Manutenção	14,22
	Outros	36,71

## 12. OPERADORAS MAIS MANIFESTADAS

Este tópico detalha o percentual aproximado de manifestações recebidas por esta SEMOB/DF neste 1º trimestre de 2024 por operadora.



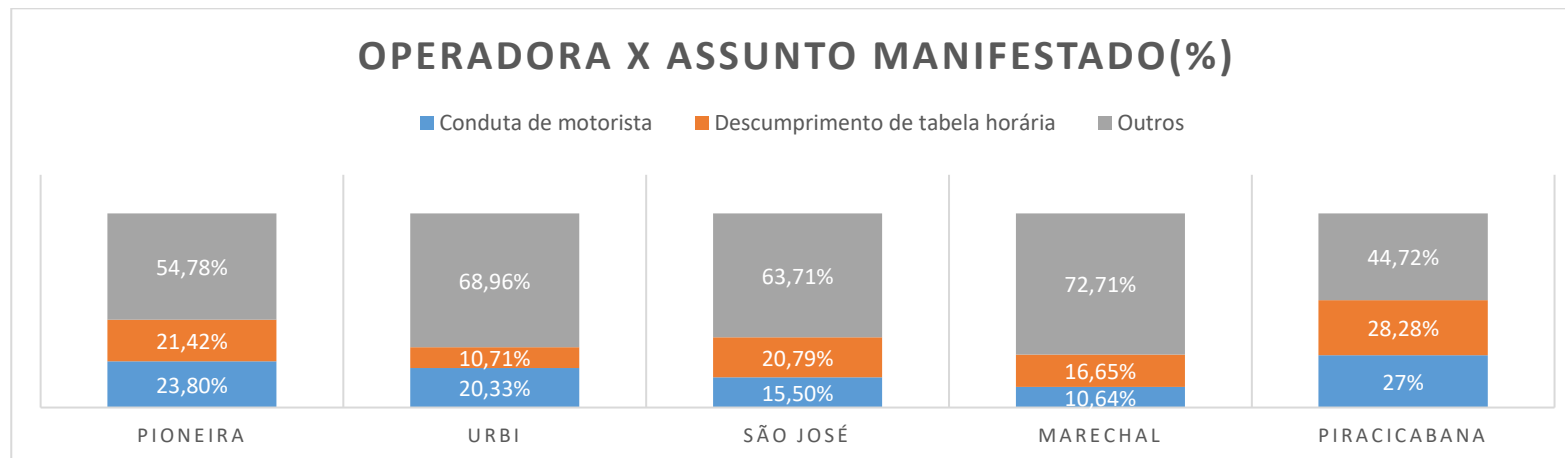
Obs 1.: A base de cálculo para os percentuais supracitados é o quantitativo total de 4905 manifestações;

Obs 2.: Cerca de 76% (pouco mais de 3700 manifestações) das manifestações recebidas por esta Secretaria de estado, no primeiro trimestre do ano corrente, são atinentes às empresas de ônibus que trafegam nas diversas modalidades de transporte público coletivo.



### 13. OPERADORAS X ASSUNTOS - GERAL

Este tópico detalha o percentual aproximado dos assuntos mais manifestados acerca das cinco concessionárias (detalhamento individualizado por operadora) em relação ao total de manifestações (o universo de manifestações sem discriminá-las por operadora) recebidas pela SEMOB acerca do respectivo assunto. Por exemplo, do total de manifestações recebidas pela SEMOB acerca de “conduta de motorista”, qual a percentagem desse quantitativo diz respeito somente à concessionária “X” acerca do mesmo assunto. Portanto, neste tópico são levadas em consideração apenas as demandas recebidas por esta SEMOB/DF atinentes à cada operadora de ônibus e o respectivo assunto, comparando-as ao total de manifestos recebidos pela SEMOB acerca das cinco empresas juntas. Já em relação ao tópico “outros”, esclarecemos tratar-se do conjunto complementar formado pelos demais assuntos atinentes à SEMOB. Tal conjunto contempla inúmeros outros assuntos cujos percentuais são insignificantes se comparados ao universo. Portanto, no julgamento profissional realizado por esta Ouvidoria, o tópico ora citado não carece de mais detalhamentos.



Fonte: Sistema Participa - DF

#### 14. OPERADORAS X ASSUNTOS - ESPECÍFICO

Este tópico detalha o quantitativo aproximado dos assuntos mais manifestados acerca das cinco concessionárias (detalhamento individualizado por operadora) em relação ao total de manifestações (o universo de manifestações discriminando-as por operadora) recebidas pela respectiva empresa acerca do respectivo assunto. Por exemplo, do total de manifestações recebidas pela empresa “X” acerca de os assuntos, qual o quantitativo diz respeito somente à concessionária “X” acerca do assunto “Y”. Portanto, neste tópico são levadas em consideração apenas as demandas recebidas por cada operadora de forma individualizada e o respectivo assunto, comparando-os. Já em relação ao tópico “outros”, esclarecemos tratar-se do conjunto complementar formado pelos demais assuntos atinentes à cada uma das cinco operadoras. Tal conjunto contempla inúmeros outros assuntos cujos quantitativos são insignificantes se comparados ao universo de cada empresa. Portanto, no julgamento profissional realizado por esta Ouvidoria, o tópico ora citado não carece de mais detalhamentos.

	<b>Assuntos</b>	<b>Quantitativo</b>
<b>São José</b>	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	291
	Conduta do motorista de ônibus	211
	Quantidade de ônibus	43
	Linha de ônibus	35
	Conduta do cobrador de ônibus	30
	Outros	73
	<b>Total</b>	<b>683</b>
		Conduta do motorista de ônibus
	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	300
	Superlotação em ônibus	93

**Fonte: Sistema Participa - DF**

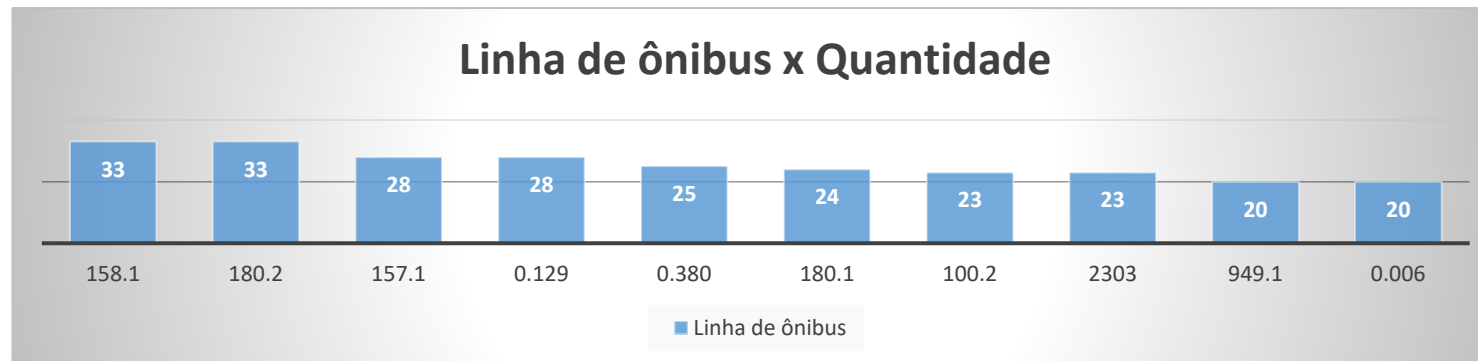
<b>Pioneira</b>	Linha de ônibus	73
	Falta de ônibus	35
	Quantidade de ônibus	32
	Conduta do cobrador de ônibus	29
	Outros	90
	<b>Total</b>	<b>976</b>
<b>URBI</b>	Conduta do motorista de ônibus	277
	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	150
	Linha de ônibus	34
	Superlotação em ônibus	28
	Conduta do cobrador de ônibus	21
	Falta de ônibus	20
	Outros	39
	<b>Total</b>	<b>569</b>
<b>Marechal</b>	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	233
	Conduta do motorista de ônibus	145
	Estado de conservação, manutenção de ônibus	30
	Linha de ônibus	22
	Conduta do cobrador de ônibus	16
	Outros	49

Fonte: Sistema Participa - DF

	Total	<b>495</b>
	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	396
<b>Piracicabana</b>	Conduta do motorista de ônibus	368
	Linha de ônibus	55
	Conduta do cobrador de ônibus	47
	Falta de ônibus	23
	Outros	67
	Total	<b>976</b>

## 15. RELAÇÃO LINHAS MAIS MANIFESTADAS

Este tópico mostra as linhas mais manifestadas e a respectiva quantidade aproximada de manifestos neste 1º trimestre.



## 16. RELAÇÃO DE OPERADORAS X LINHA MAIS MANIFESTADA

Este tópico mostra a relação de operadora com o respectivo quantitativo aproximado de linhas mais reclamadas neste 1º trimestre.

<b>Linha/operadora</b>	<b>Quantitativo aproximado</b>
<b>158.1</b>	<b>33</b>
Piracicabana	33
<b>180.2</b>	<b>33</b>
Pioneira	29
Não identificada	4
<b>157.1</b>	<b>28</b>
Marechal	28
<b>0.129</b>	<b>28</b>
Pioneira	15
Urbi	13
<b>0.380</b>	<b>25</b>
Urbi	25
<b>180.1</b>	<b>24</b>
Pioneira	19
Não identificada	5
<b>100.2</b>	<b>23</b>

Pioneira	23
<b>2303</b>	<b>23</b>
Pioneira	23
<b>949.1</b>	<b>20</b>
Expresso São José	18
Não identificada	2
<b>0.006</b>	<b>20</b>
Piracicabana	11
Não identificada	9

### 17. ASSUNTO X LINHA MAIS MANIFESTADA

Este tópico mostra a relação das linhas mais reclamadas neste trimestre em comparação ao respectivo assunto.

Linha	Assunto	Quantitativo
158.1	Conduta do motorista de ônibus	13
	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	18
	Superlotação em ônibus	2
	Total	33
180.2	Conduta do motorista de ônibus	6
	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	24
	Falta de ônibus	2
	Limpeza de ônibus	1
	Total	33
	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	26

<b>157.1</b>	Falta de ônibus	1
	Linha de ônibus	1
	Total	28
<b>0.129</b>	Conduta do motorista de ônibus	12
	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	13
	Linha de ônibus	1
	Superlotação em ônibus	2
	Total	28
<b>0.380</b>	Conduta do cobrador de ônibus	1
	Conduta do motorista de ônibus	5
	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	11
	Quantidade de ônibus	1
	Superlotação em ônibus	7
	Total	25
<b>180.1</b>	Conduta do cobrador de ônibus	1
	Conduta do motorista de ônibus	7
	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	2
	Estado de conservação, manutenção de ônibus	1
	Fiscalização de ônibus	2
	Linha de ônibus	1
	Quantidade de ônibus	1
	Superlotação em ônibus	9
	Total	24
<b>100.2</b>	Conduta do cobrador de ônibus	3
	Conduta do motorista de ônibus	13
	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	6
	Quantidade de ônibus	1

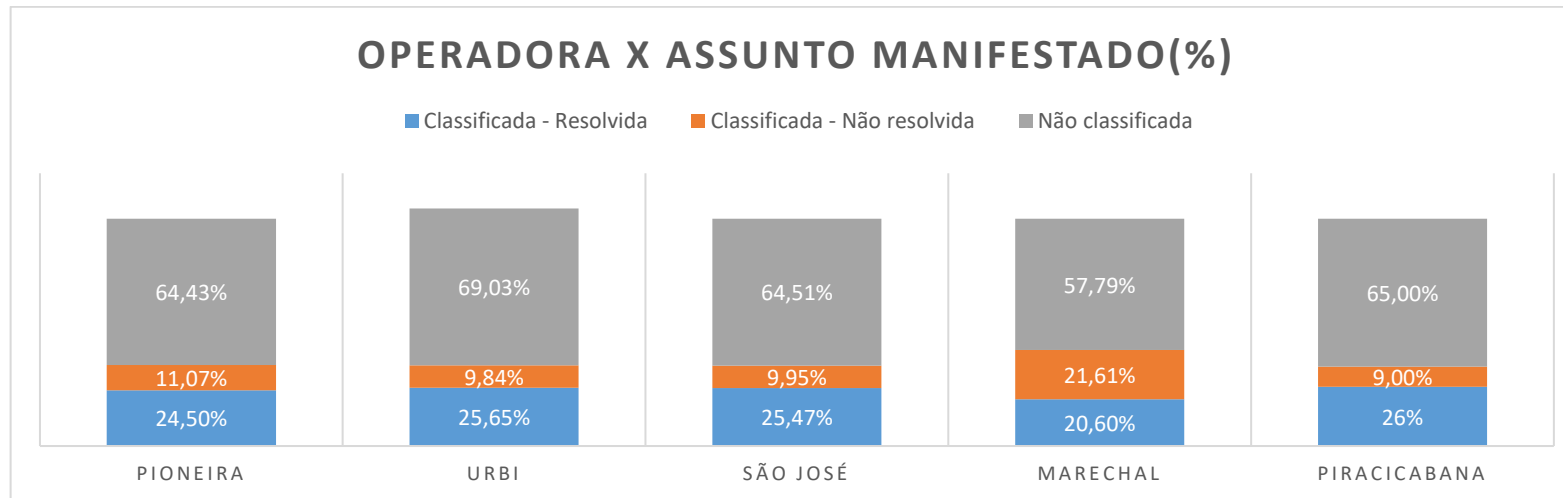
Fonte: Sistema Participa - DF

	Total	23
2303	Conduta do motorista de ônibus	9
	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	4
	Estado de conservação, manutenção de ônibus	2
	Superlotação em ônibus	8
	Total	23
949.1	Conduta do motorista de ônibus	1
	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	18
	Falta de ônibus	1
	Total	20
0.006	Conduta do motorista de ônibus	17
	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	3
	Total	20

## 18. RESOLUTIVIDADE X OPERADORA

No tópico abaixo, segue a relação entre as cinco operadoras e a respectiva resolutividade. **Informamos ainda que a resolutividade em questão é o percentual de manifestações respondida (analisada/tratada) por cada operadora classificada como resolvida pelo cidadão entre o total de manifestos recebidos por cada concessionária.**





## 19. ANÁLISE CRÍTICA

Foram registradas durante este primeiro trimestre do **ano de 2024 aproximadamente 1635 manifestações/mês**. Os dez(10) assuntos mais manifestados foram Descumprimento de tabela horária dos ônibus, Conduta de motorista, Linha de ônibus, Passe Livre Estudantil, Parada/abrigo de ônibus, Falta de ônibus, Superlotação em ônibus, Conduta de cobrador, Integração tarifária e serviço de transporte público do DF.

## 20. 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

## **21. 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.

## **22. 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.

## **EQUIPE DE TRABALHO – OUVIDORIA/SEMOB**

**Cristiano Francisco de Moura – Ouvidor**

**James dos Santos Oliveira – Assessor Técnico(Ouvidor Substituto)**

**Bruna Gama da Silva – Assessor Especial**

**Andressa Queiroz Biângulo – Secretária**

**Vanessa David Meloni – Técnico de Nível Superior**

**Orislanne Carneiro de Sousa – Analista de Transportes Urbanos**

**Wanderson Teixeira Barbosa – Técnico de Transportes**

**Kamilly Sousa Costa – Estagiária**

**Sara Cristina Pinheiro Rodrigues – Estagiária**

**Maria Eduarda Figueira Silva – Estagiária**