

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



RELATÓRIO – 4º TRIMESTRE/2024

PARTE GERAL

1. INTRODUÇÃO

Nestes quatro trimestres de 2024, esta Ouvidoria recebeu, respectivamente, cerca de 4905, 5807, 5662 e 5349 manifestações. Os meses de março, abril, agosto e outubro foram os mais manifestados, em cada trimestre, com 2183, 2272, 2159 e 2123 manifestações, nessa ordem. Daqueles totais, pouco mais de 90% dos referidos quantitativos referem-se à tipologia “reclamação”.

Nos períodos ora analisados, os principais meios de entrada usados pelo cidadão foram, nessa ordem, a internet e o telefone (162), respondendo por cerca de 12512 e 8874 manifestações, respectivamente. A resolutividade (acumulada) alcançada por esta Ouvidoria nos citados trimestres girou em torno de 48%, tendo como regiões mais manifestadas: Plano Piloto, Planaltina, Ceilândia, Itapoã, e Taguatinta, nessa ordem.

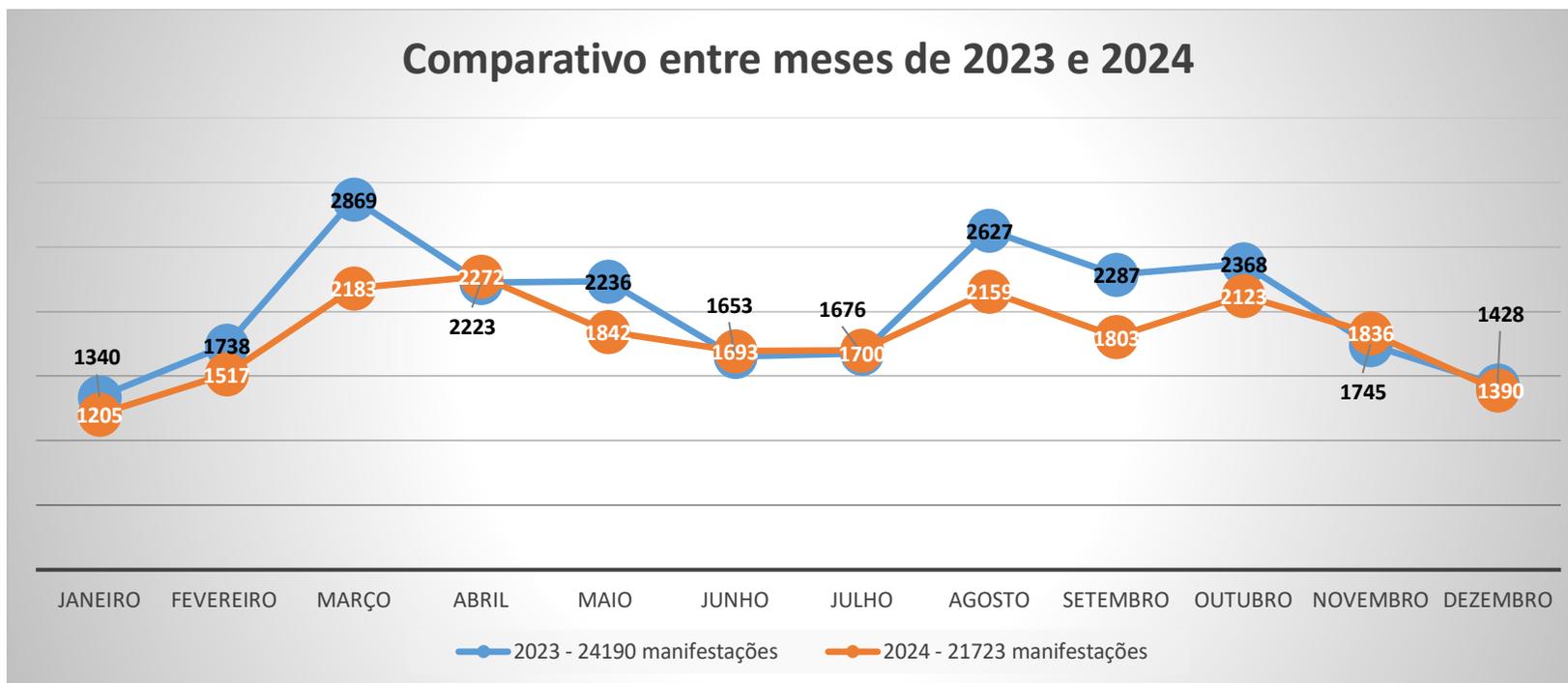
Os dez(10) assuntos mais manifestados foram: **Conduta de motorista, Descumprimento de tabela horária dos ônibus, Linha de ônibus, Parada/abrigo de ônibus, Falta de ônibus, Conduta de cobrador, Passe Livre Estudantil, Superlotação em ônibus, Quantidade de ônibus e Vale-transporte.**

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



2. COMPARATIVO ENTRE MESES DE 2023 E 2024

No gráfico abaixo, consta um comparativo entre meses de 2023 e 2024.



Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



3. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

O presente tópico tem como objetivo apresentar a atuação (acumulada) desta Ouvidoria nos doze meses 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 abril e uma diminuição nos meses de maio e junho, conforme gráfico abaixo.



4. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES DO PARTICIPA-DF

Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das manifestações cadastradas no PARTICIPA-DF nos quatro trimestres de 2024, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

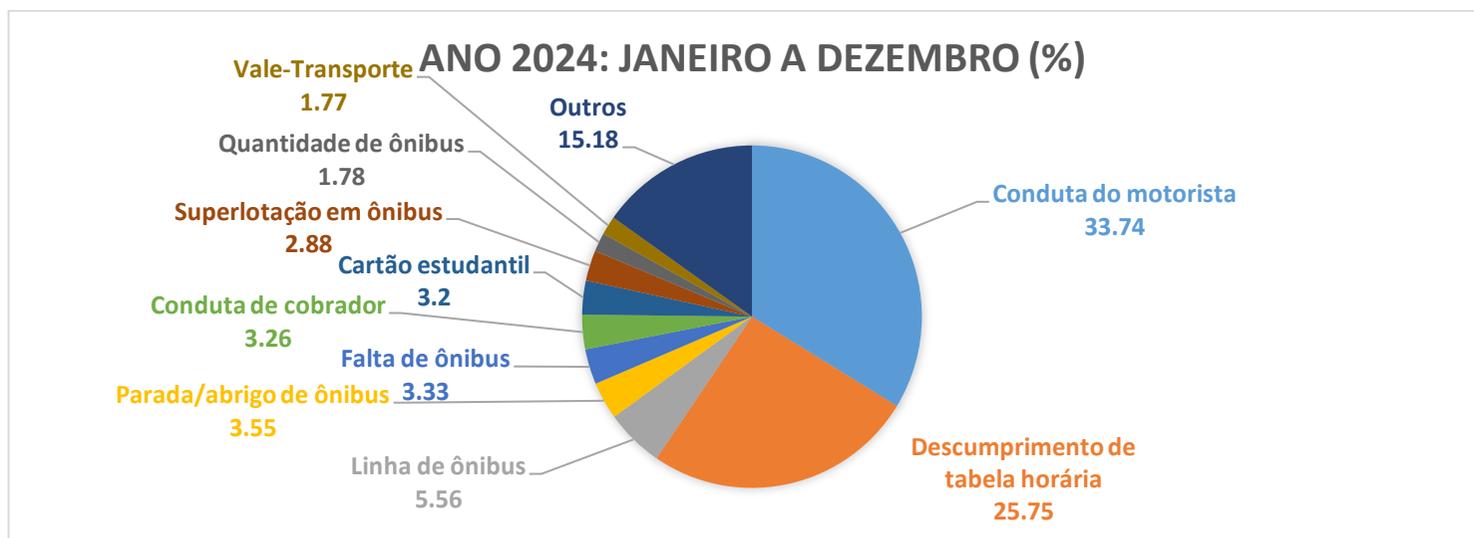
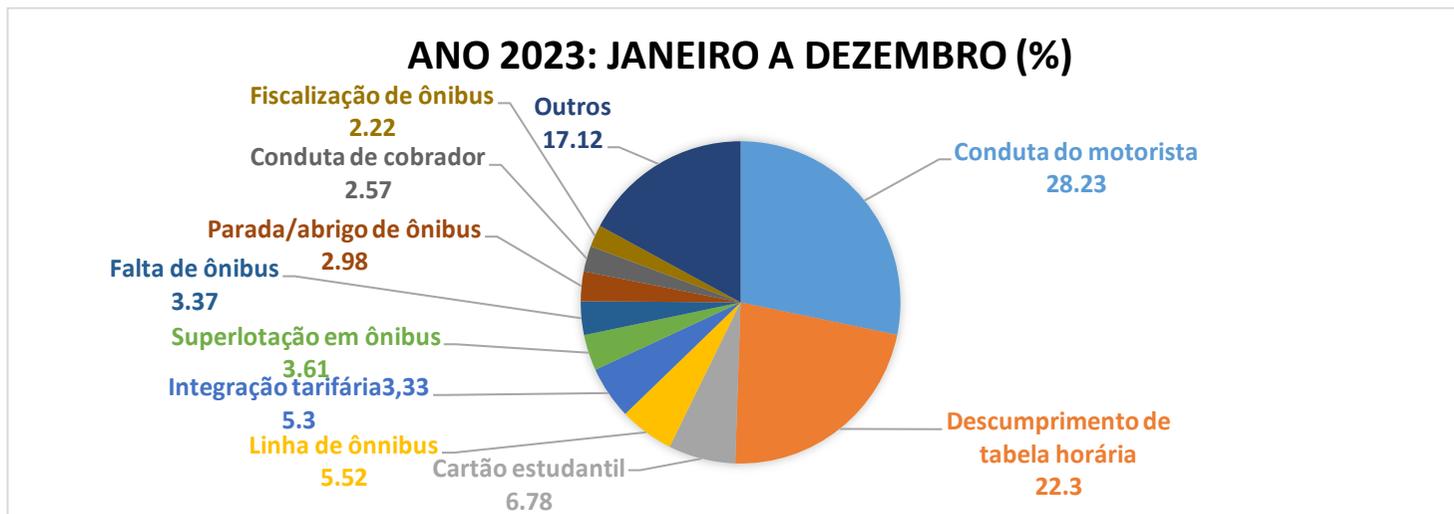
SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



5. OS DEZ PRINCIPAIS ASSUNTOS – COMPARATIVO 2023 E 2024

Este tópico detalha, por meio dos gráficos abaixo, o percentual que cada um dos 10(dez) primeiros assuntos representa do universo de manifestações recebidas por esta SEMOB em 2023 e 2024. Esclarecemos ainda que nos referidos anos foram registradas, respectivamente, 24190 e 21723 demandas de ouvidoria acerca dos serviços e/ou benefícios/gratuidades ofertados/mantidos por esta Secretaria de Estado.

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA

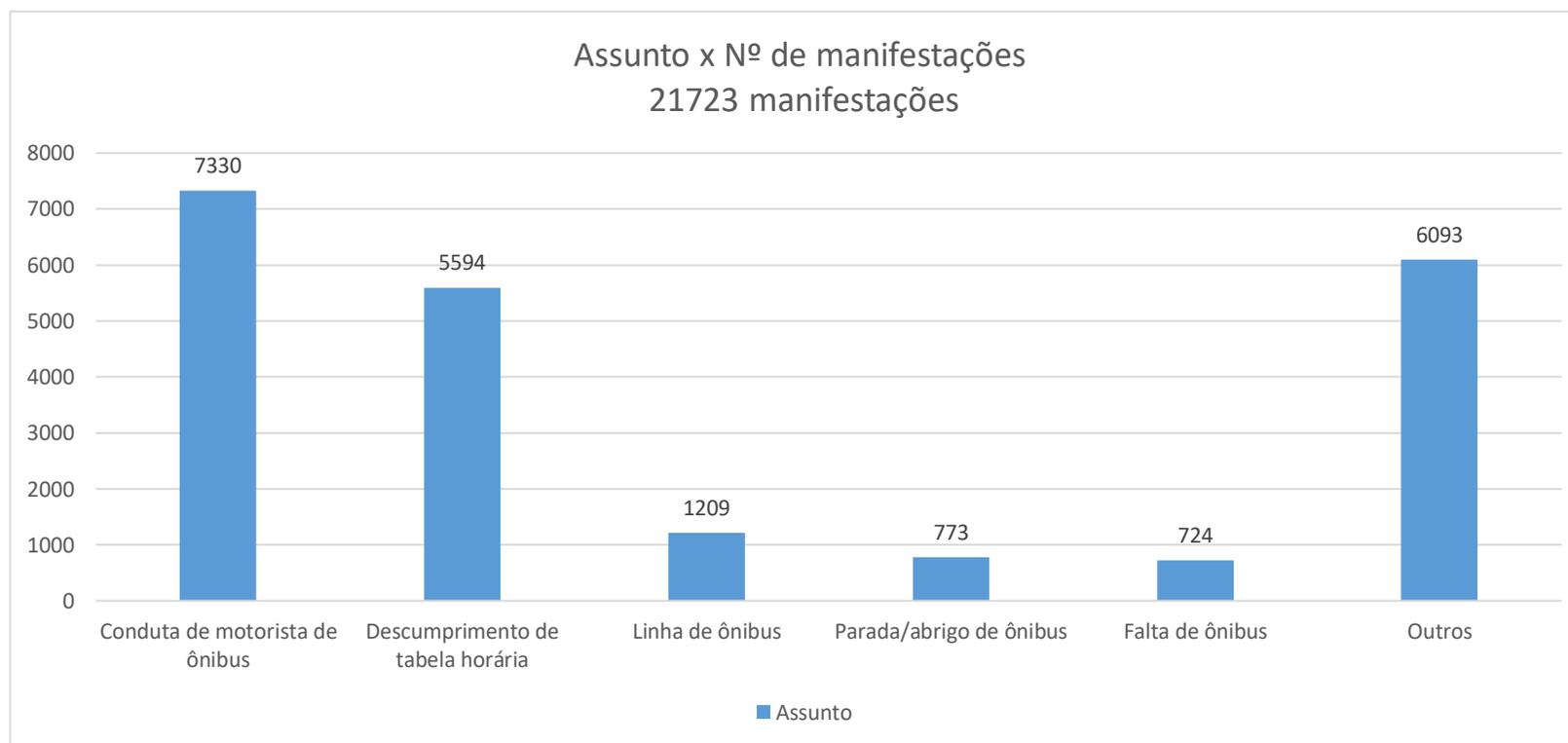


SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



6. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO PARTICIPA- DF

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



Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



Obs.: Informamos ainda que os assuntos em questão contemplam, além das cinco concessionárias de ônibus, também as demais empresas (empresas “rurais”, cooperativas etc) de ônibus.

7. ASSUNTO X SUBASSUNTO - 2024

Esclarecemos que este tópico informa a porcentagem aproximada dos sub-assuntos mais demandados no 2024, em relação aos assuntos dois assuntos mais reclamados no âmbito desta Secretaria de Estado. Tais assuntos respondem sozinhos pro aproximadamente 59,5% das manifestações atinentes a este órgão. Os demais 40,5% são distribuídos em inúmeros(cerca de 100 temas) outros assuntos. A título de exemplo, os 8 próximos assuntos da sequência respondem, juntos, por apenas 25% de todas as manifestações de Ouvidoria recebidas por esta SEMOB no referido ano.

Comunicamos ainda que cada assunto é detalhado em vários sub-assuntos, ou seja, o assunto é visto sob uma visão macro, enquanto o sub-assunto seria em uma visão micro tema/assunto. Por exemplo, dentro do assunto “conduta de preposto” identificamos inúmeros subtópicos (assuntos secundários, sub-assuntos etc), como: mata parada, direção Perigosa, grosseria do motorista, assédio sexual etc. É importante ressaltar que foram detalhadas apenas pouco mais de 80% (aproximadamente 17379 demandas) de todas as manifestações recebidas nesse período por esta Ouvidoria/SEMOB.

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	QUANTITATIVO (%)
Conduta de preposto	Mata parada	37
	Grosseria do motorista/cobrador	29,6
	Direção Perigosa	11,48

Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



	Outros	21,92
Descumprimento de tabela horária	Descumprimento de tabela horária	100

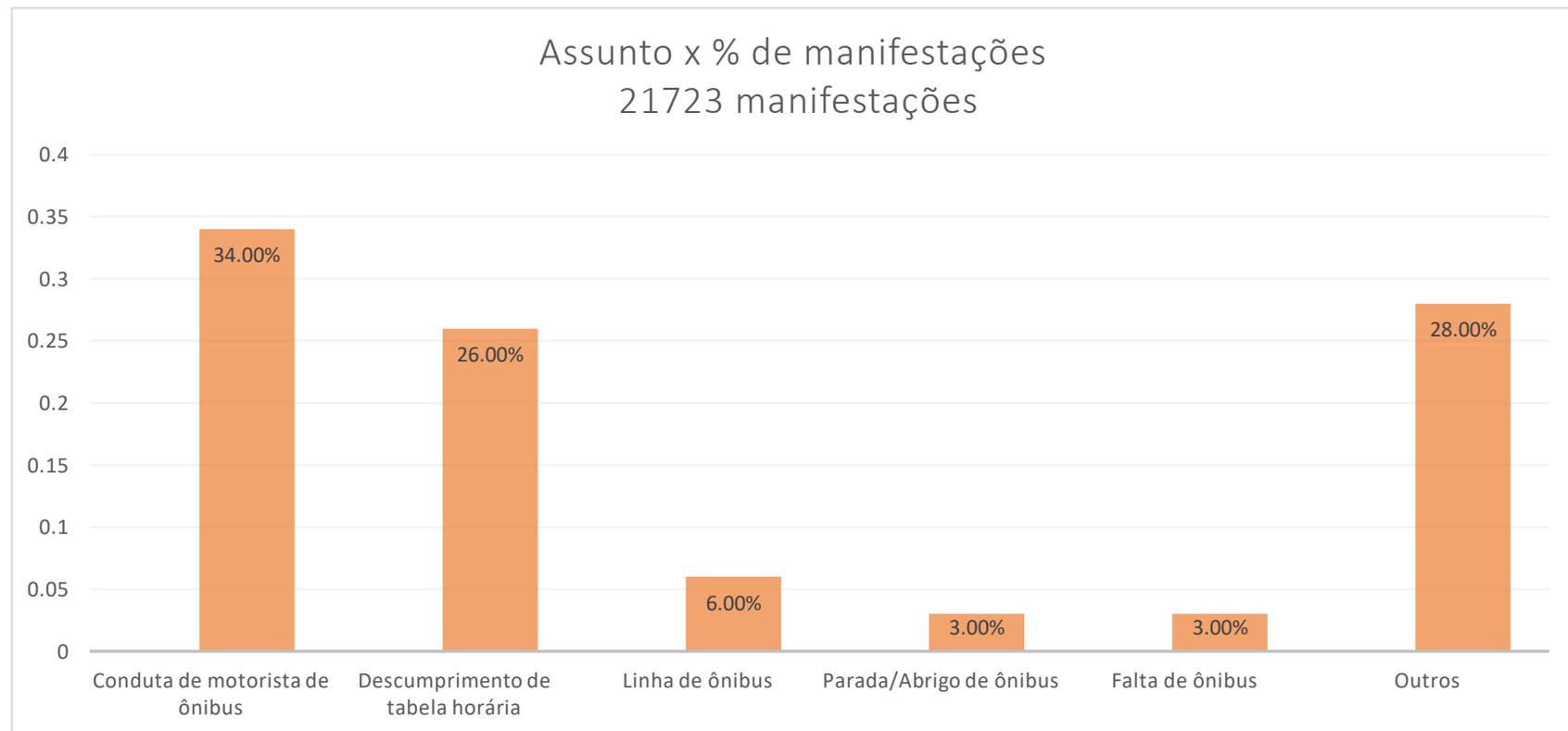
Obs.: a base de cálculo usada em conduta de preposto foi o valor de 6821 (aproximadamente 84,83% de todo o universo de demandas acerca de conduta de motorista/cobrador) manifestações (valor aproximado de manifestações, acerca do referido assunto, detalhadas por sub-assunto, linha de ônibus, empresa de ônibus etc.).

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



8. QUALIDADE – PERCENTUAL

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



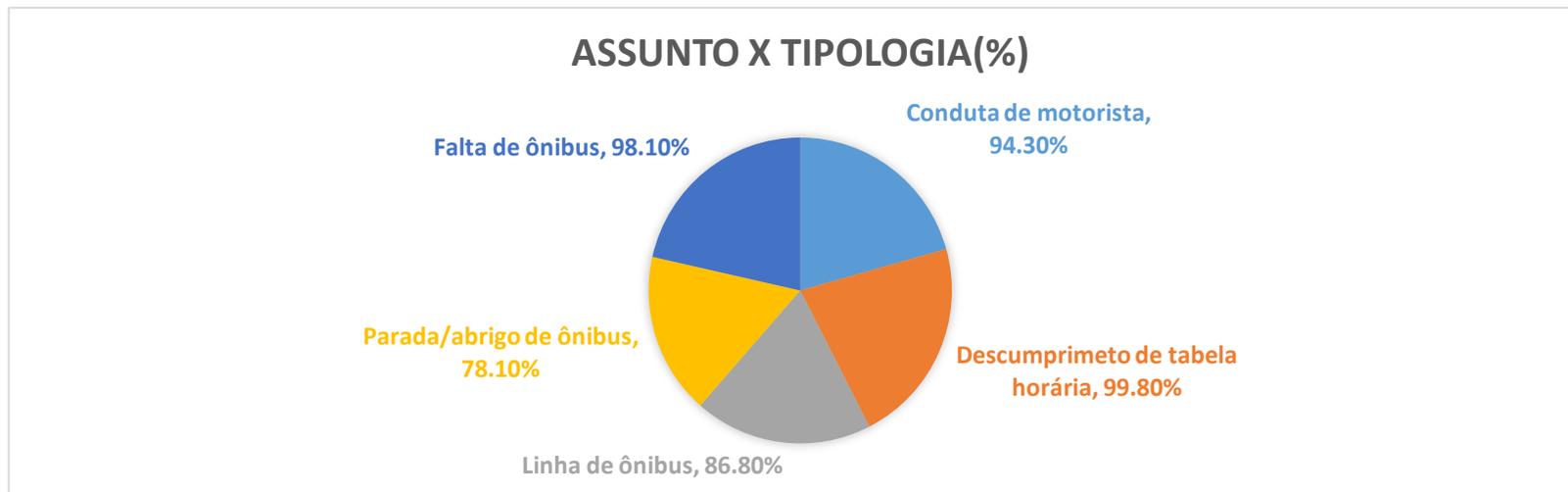
Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



9. ASSUNTO X TIPOLOGIA

Neste tópico objetivamos detalhar os 05(cinco) assuntos mais recorrentes, nestes 12 meses deste ano, e o respectivo percentual correspondente à tipologia “Reclamação”.



SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



10. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

A média de prazo de resposta das demandas do Sistema ora citado, no ano de 2024, foi de pouco mais de 13 (dose) dias, conforme apresentamos abaixo.



Obs.: cerca de 4,9%(1068 manifestações) das manifestações recebidas por esta Ouvidoria nestes doze meses de 2024 foram respondidas fora do prazo;

Obs.: o prazo legal para resposta às manifestações de ouvidoria é de até 20 dias corridos, contados a partir do registro.

11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO PARTICIPA/DF (AVALIAÇÃO FEITA PELO CIDADÃO)

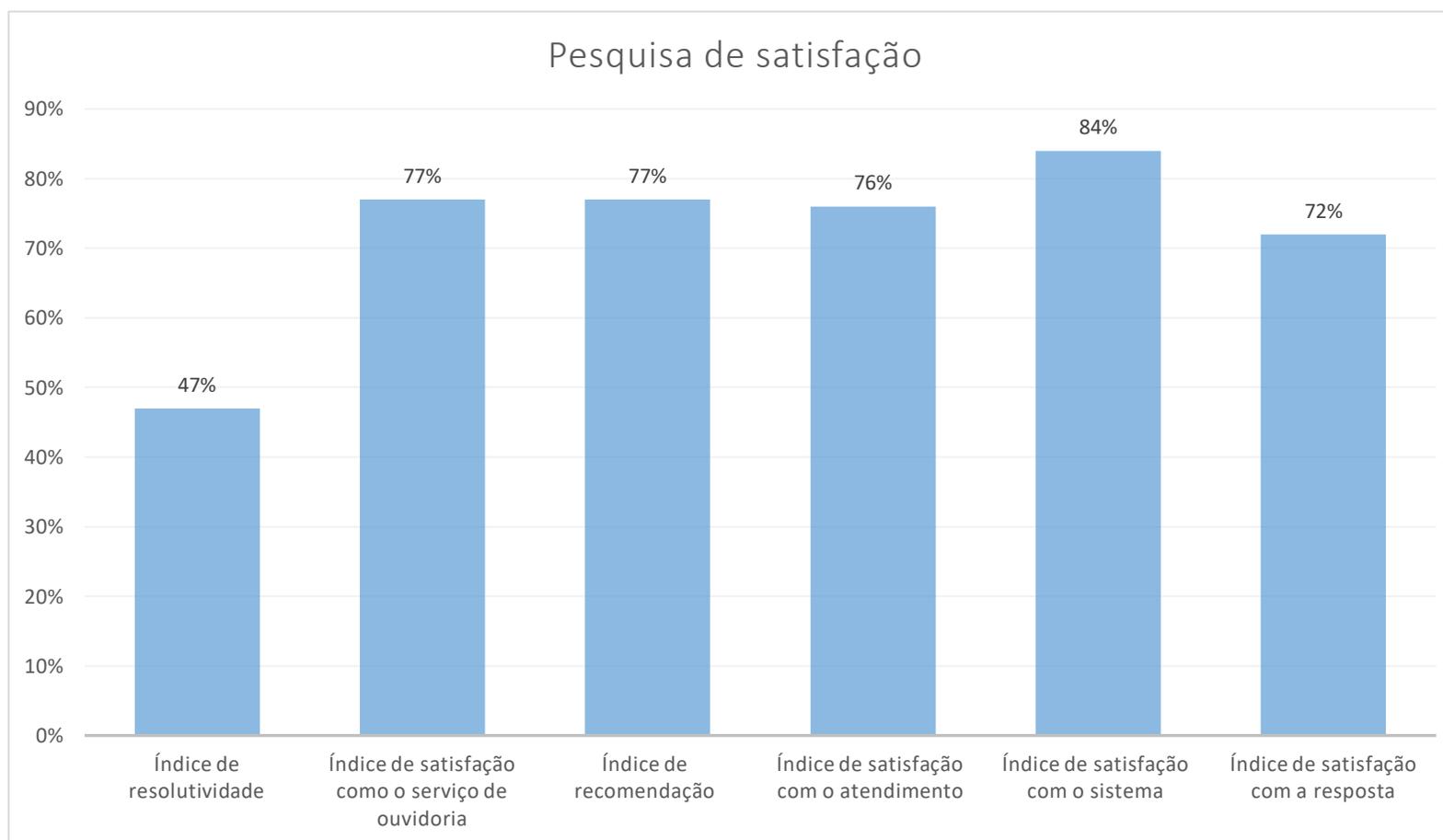
A seguir apresentamos os índices contendo a avaliação feita pelo manifestante/cidadão do atendimento realizado pela Ouvidoria da SEMOB, no ano de 2024, via sistema Participa – DF. Tal avaliação é demonstrada através dos seguintes índices: resolutividade, recomendação, satisfação com o atendimento, satisfação com o sistema, satisfação com a resposta e de satisfação com os serviços prestados pelo referido setor/unidade.

Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



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.



Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



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;

12. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

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

TIPOLOGIA	QUANTITATIVO
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	492

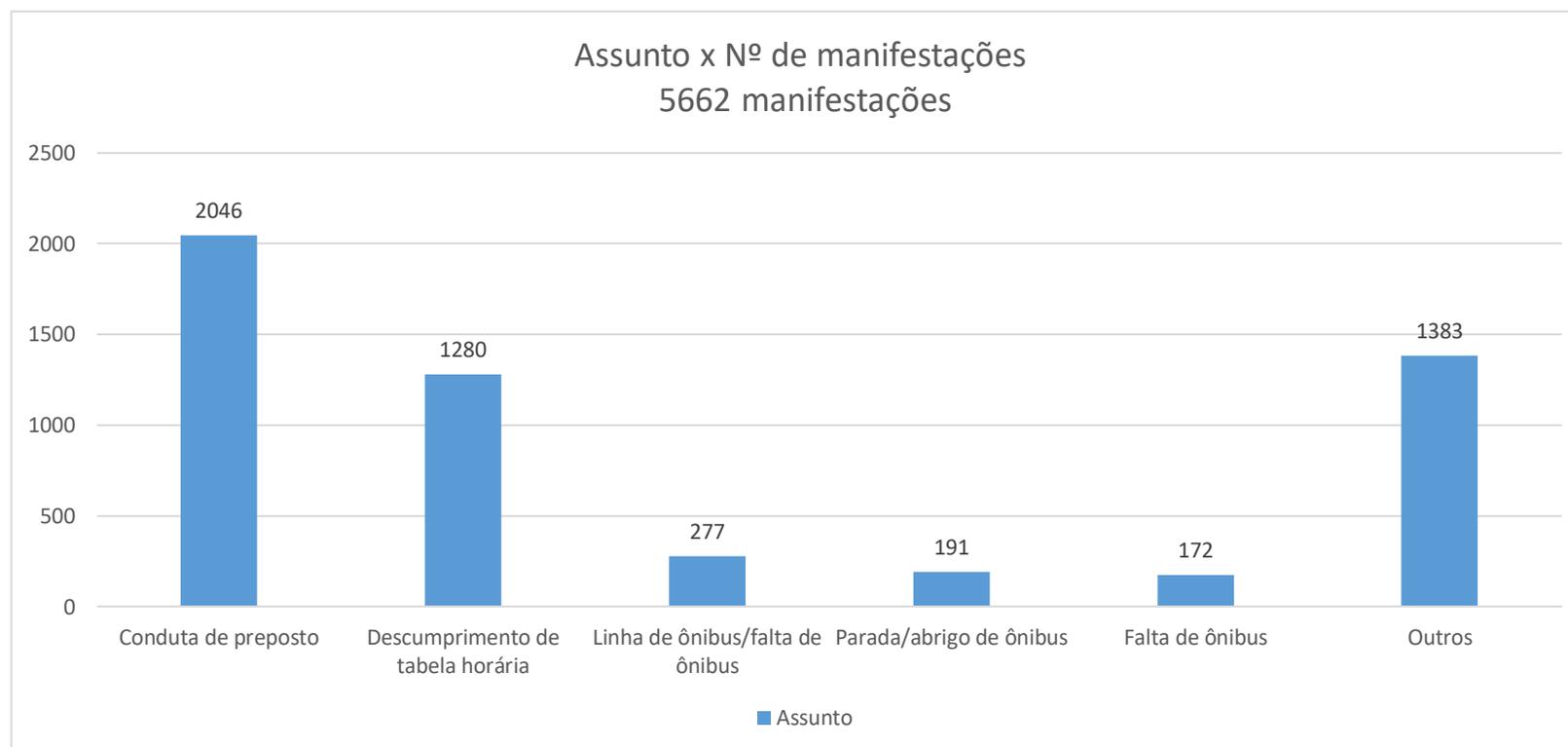
SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



PARTE ESPECÍFICA – 4º TRIMESTRE

13. ASSUNTO

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



Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



Obs.: Informamos ainda que os assuntos em questão contemplam, além das cinco concessionárias de ônibus, também as demais empresas (empresas “rurais”, cooperativa etc) de ônibus.

14. ASSUNTO X SUBASSUNTO - TRIMESTRE

Esclarecemos que este tópico informa a porcentagem aproximada dos sub-assuntos mais demandados no 4º trimestre/2024, em relação aos assuntos dois assuntos mais reclamados no âmbito desta Secretaria de Estado, ou seja, conduta de preposto(conduta de motorista/cobrador) e descumprimento de tabela horária. Tais assuntos respondem sozinhos pro aproximadamente 65% das manifestações atinentes a este órgão. Os demais 35% são distribuídos em inúmeros outros assuntos. A título de exemplo, os três próximos assuntos (3º - Linha de ônibus/Falta de ônibus, o 4º - Parada/abrigo de ônibus, e o 5º - superlotação em ônibus) respondem, respectivamente, por apenas 8,4%, 3,5% e 2,37%. Comunicamos ainda que cada assunto é detalhado em vários sub-assuntos, ou seja, o assunto é visto sob uma visão macro, enquanto o sub-assunto seria em uma visão micro tema/assunto. Por exemplo, dentro do assunto “conduta de preposto” identificamos inúmeros subtópicos(assuntos secundários, sub-assuntos etc), como: mata parada, direção Perigosa, grosseria do motorista, assédio sexual etc. É importante ressaltar que foram detalhadas apenas pouco mais de 80%(aproximadamente 4360 demandas) de todas as manifestações recebidas nesse período por esta Ouvidoria/SEMOB.

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	QUANTITATIVO (%)
Conduta de preposto	Mata parada	40
	Direção Perigosa	11,5
	Grosseria do motorista/cobrador	11,16
	Outros	37,34
Descumprimento de tabela horária	Descumprimento de tabela horária	100

Fonte: Sistema Participa - DF

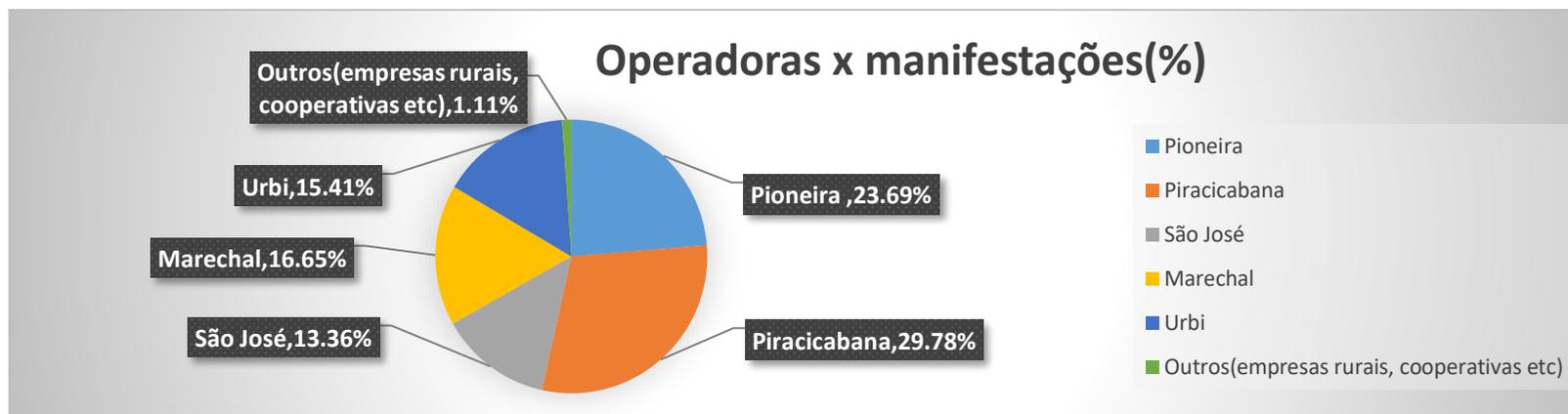
SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



Obs.: a base de cálculo usada em conduta de preposto foi o valor de 1774 manifestações (pouco mais de 80% do total de manifestações registradas no último trimestre de 2024, acerca do referido assunto, detalhadas por sub-assunto, linha de ônibus, empresa de ônibus etc.);

15. OPERADORAS MAIS MANIFESTADAS

Este tópico detalha o percentual aproximado de manifestações recebidas por esta SEMOB/DF no 4º trimestre de 2024 por operadora.



Obs 1.: A base de cálculo para os percentuais supracitados é o quantitativo total de 3465 manifestações, ou seja, pouco mais de 79,73% de todo o total(4362) de manifestações, recebidas por esta SEMOB neste 4º trimestre, que foram detalhadas;

Obs 2.: Cerca de 78%(pouco mais de 3400 manifestações) das manifestações do quantitativo(4362) supracitado, no último trimestre de 2024, são atinentes as cinco grandes empresas de ônibus que trafegam nas diversas modalidades de transporte público coletivo;

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



Obs .: Por exemplo, a empresa Piracicabana recebeu pouco mais de 1030 manifestações(cerca de 23,65% de todo o total(4362) de manifestações, recebidas por esta SEMOB neste 4º trimestre, que foram detalhadas;).

16. ASSUNTOS x OPERADORAS

Este tópico detalha o percentual aproximado dos **assuntos (visão macro)** mais manifestados acerca das cinco concessionárias. Por exemplo, a empresa “Piracicabana”, de um quantitativo aproximado de 1130 manifestações, recebeu, desse total, cerca de 47% acerca de demandas sobre “conduta de preposto” e 50,58% sobre manifestações de “programação operacional.

Esclarecemos, também, que o tópico “conduta de preposto” engloba ações praticadas por profissionais da empresa como o motorista, o cobrador, o fiscal etc, ao passo que o assunto “Programação operacional(ou seja, a operação em si)” contempla assuntos como “linhas de ônibus”, “tabela horária”, “itinerário”, “descumprimento de tabela horária”, “falta de ônibus” etc.

Já “dentro” do tópico “**Outros**” estão todos os demais assuntos(exceto conduta de preposto e programação operacional) atinentes a cada operadora, como, por exemplo, “acessibilidade”, “veículos, equipamentos e estrutura”, limpeza de veículo etc.

É importante esclarecer que os percentuais supracitados referem-se às manifestações que, direta ou indiretamente, estão relacionadas às cinco concessionárias do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF e/ou as suas áreas territoriais de operacionalização.

Todavia, tais manifestos não representam apenas pontos negativos ou problemáticas de reponsabilidade das citadas empresas de ônibus, haja vista que muitas manifestações representam elogios aos profissionais dos citados prestadores e/ou casos em que o cidadão apenas mencionou uma determinada empresa somente por questão de operacionalização, mas que a demanda em si trata de uma situação que é de responsabilidade do corpo técnico da SEMOB.

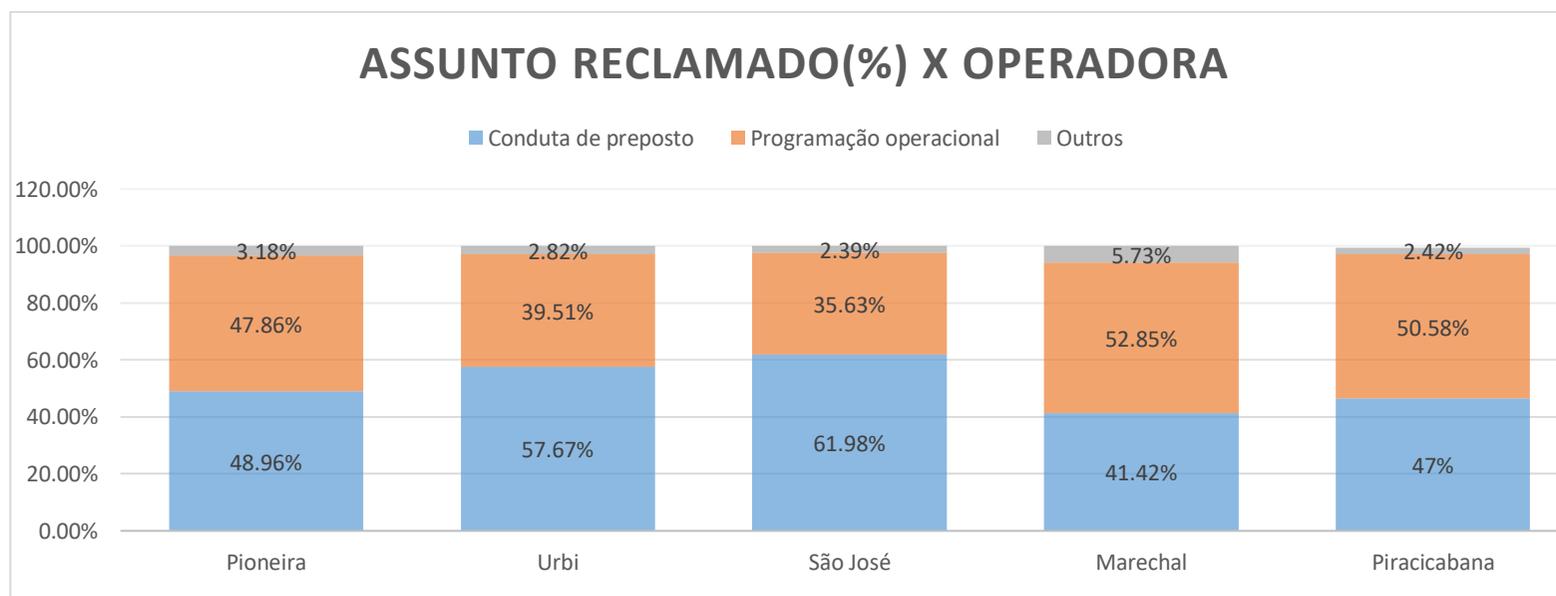
Temos ainda as situações em que um descumprimento da operacionalização (assunto descumprimento de tabela horária, por exemplo) de alguma linha ocorreu por questões alheias à empresa, como engarrafamentos, obras, acidentes etc.

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



A título de exemplo, temos as manifestações acerca do assunto “linha de ônibus(programação operacional)” em que o cidadão, em alguns casos, reclama da quantidade insuficiente de horários para determinada linha, situação essa que, em regra, não foi causada pela referida operadora, mas que, em virtude da referida linha está sendo operacionalizada pela citada empresa em cumprimento a uma tabela horária programada por esta SEMOB, tal manifestação fica vinculada à empresa citada na referida demanda.

Esclarecemos também que, os percentuais abaixo, são levados em consideração apenas as demandas recebidas por esta SEMOB/DF atinentes à cada operadora de ônibus no período de outubro a dezembro de 2024.



Obs 1: Apenas cerca de 81,54%(aproximadamente 4361 manifestações) do total de 5349(todas as manifestações recebidas pela SEMOB no 4º trimestre de 2024) de manifestações foram detalhadas;

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



Obs 2.: Cerca de 78%(pouco mais de 3400 manifestações) das manifestações do quantitativo(4362) supracitado, no último trimestre de 2024, são atinentes as cinco grandes empresas de ônibus que trafegam nas diversas modalidades de transporte público coletivo;

Obs 3.: Por exemplo, a empresa Piracicabana recebeu pouco mais de 1030 manifestações(cerca de 23,65% de todo o total(4362) de manifestações, recebidas por esta SEMOB neste 4º trimestre, que foram detalhadas;).

Por fim, comunicamos que a base de cálculo usada para encontrar os percentuais constantes do gráfico supracitado foram, para as empresas **Piracicabana, Pioneira, Marechal, URBI e São José**, os seguintes valores(aproximados) em manifestações, respectivamente: **1130, 821, 577, 534 e 463.**

17. OPERADORAS X SUB-ASSUNTO

Este tópico mostra o quantitativo aproximado dos principais sub-assuntos mais manifestados acerca das cinco concessionárias, mas sem vinculá-los, diretamente, a determinado assunto.

Comunicamos também que cada assunto, como anteriormente informado, pode ser detalhado (tabela abaixo) em vários sub-assuntos, ou seja, o assunto é visto sob uma visão macro, enquanto o sub-assunto seria uma visão micro de cada tema/assunto. Por exemplo, dentro do assunto “conduta de motorista” identificamos inúmeros subtópicos(assuntos secundários, sub-assuntos etc), como: mata parada, direção Perigosa, grosseria do motorista, assédio sexual etc.

Informamos ainda que os sub-assuntos elencados abaixo não objetivam exaurir todos os subtemas que compõem cada assunto.

Além disso, dentro do tópico “**Outros**” estão todos os demais “**sub-assuntos**(exceto os já elencados na tabela ora citada)” atinentes a cada operadora, como, por exemplo, desvio de itinerário(vinculado ao assunto “conduta de motorista/preposto”), assédio sexual(vinculado ao assunto “conduta de motorista/preposto”) ou ao tema “conduta de cobrador/preposto”), solicitação de mais horários(vinculado ao assunto “Linha de ônibus”) etc.

Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



Todavia, esses “outros sub-assuntos”, individualmente, como já explicitado antes, representam percentuais muito baixos, caso os comparemos aos subtemas já elencados na tabela reproduzida acima.

Assim, como já explicitado no tópico anterior, temos ainda a informar que são levadas em consideração apenas as demandas recebidas por esta SEMOB/DF atinentes à cada operadora de ônibus no período de outubro a dezembro de 2024.

Operadora	Sub-assunto	Manifestações (%)
Pioneira	Descumprimento de Horários (furo de horário)	27,89
	Mata Parada	19,61
	Direção perigosa	7,42
	Superlotação	6,45
	Outros	38,63
	Total	100
Piracicabana	Descumprimento de Horários (furo de horário)	30,13
	Mata Parada	19,47
	Descumprimento de itinerário	8,62
	Falta de linha/ônibus	7,26
	Direção perigosa	6,10
	Outros	28,42
	Total	100
	Descumprimento de Horários (furo de horário)	29,21
	Mata Parada	22,28

Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



URBI	Direção perigosa	9,36
	Outros	39,15
	Total	100
Marechal	Descumprimento de Horários (furo de horário)	37,00
	Mata Parada	16,11
	Descumprimento de itinerário	7,62
	Direção perigosa	4,85
	Outros	34,42
	Total	100
Expresso São José	Mata Parada	29,15
	Descumprimento de Horários (furo de horário)	19,22
	Direção perigosa	7,77
	Descumprimento de itinerário	7,12
	Outros	36,74
	Total	100

Por fim, comunicamos que a base de cálculo usada para encontrar os percentuais constantes do gráfico supracitado foram, para as empresas **Piracicabana, Pioneira, Marechal, URBI e São José**, os seguintes valores(aproximados) em manifestações, respectivamente: **1130, 821, 577, 534 e 463**.

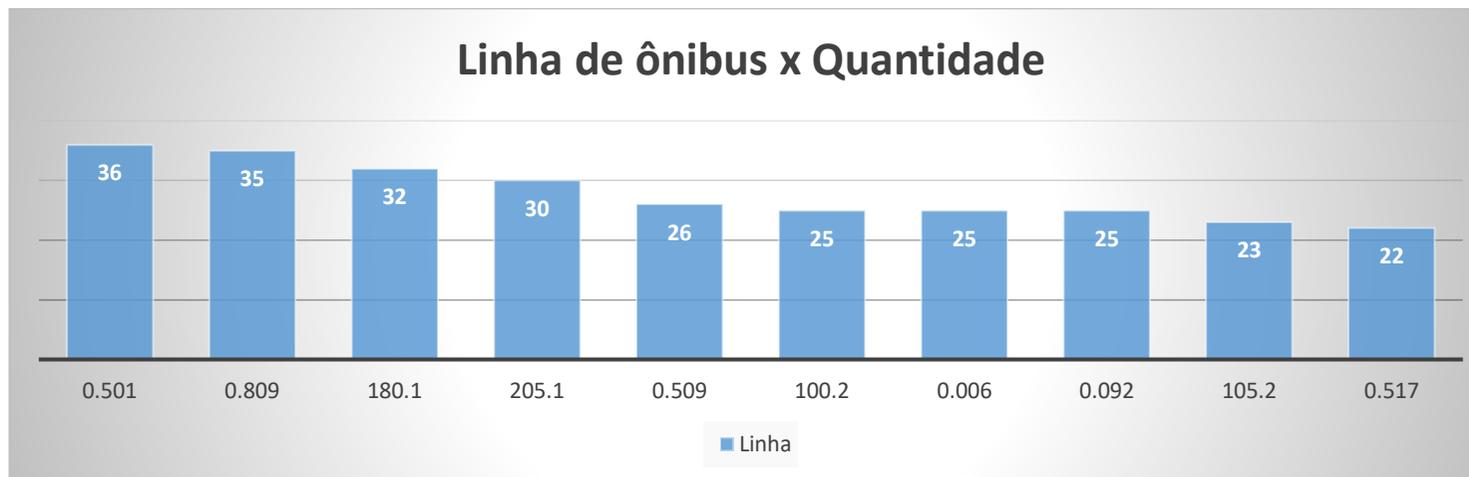
Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



18. RELAÇÃO LINHAS MAIS RECLAMADAS

Este tópico mostra a linhas mais manifestadas e a respectiva quantidade aproximada de manifestos neste 4º trimestre.



19. LINHA MAIS MANIFESTADA x RELAÇÃO DE OPERADORAS

Este tópico mostra a relação de operadora com o respectivo quantitativo aproximado de linhas mais reclamadas neste 4º trimestre.

Linha/operadora	Quantitativo aproximado
0.501	36
Piracicabana	36
0.809	35

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB OUVIDORIA



Urbi	35
180.1	32
Pioneira	32
205.1	30
Pioneira	30
0.509	26
Piracicabana	26
100.2	25
Pioneira	25
0.006	25
Piracicabana	25
0.092	25
Marechal	23
São José	2
105.2	23
Piracicabana	23
0.517	22
Piracicabana	22

20. SUB-ASSUNTO X LINHA MAIS RECLAMADA

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

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



Linha	Sub-assunto	Quantitativo
0.501	Descumprimento de tabela horária	11
	Furo de horário	8
	Descumprimento de itinerário	3
	Outros	14
	Total	36
0.809	Furo de horário	12
	Descumprimento de tabela horária	6
	Direção perigosa	3
	Elogio a motorista	2
	Outros	12
	Total	35
180.1	Descumprimento de tabela horária	11
	Furo de horário	8
	Descumprimento de itinerário	3
	Direção lenta	3
	Outros	7
	Total	32

Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



205.1	Furo de horário	4
	Descumprimento de tabela horária	4
	Direção lenta	3
	Mata parada	3
	Não parou na parada	2
	Aumento de frota	2
	Falta de ônibus	2
	Direção perigosa	2
	Elogio ao motorista	2
	Falta linha de ônibus	2
	Outros	4
	Total	30
0.509	Furo de horário	11
	Falta de ônibus	4
	Descumprimento de itinerário	4
	Descumprimento de tabela horária	3
	Outros	10
	Total	4

Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



100.2	Descumprimento de tabela horária	6
	Não parou na parada	4
	Furo de horário	4
	Mata parada	2
	Grosseria de cobrador (a)	2
	Outros	7
	Total	25
0.006	Furo de horário	8
	Não parou na parada	4
	Mata parada	3
	Direção perigosa	2
	Outros	8
	Total	25
0.092	Descumprimento de tabela horária	10
	Mata parada	5
	Furo de horário	3
	Outros	7
	Total	25

Fonte: Sistema Participa - DF

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



105.2	Furo de horário	9
	Mata parada	3
	Descumprimento de itinerário	3
	Descumprimento de tabela horária	3
	Outros	5
	Total	23
0.517	Mata parada	7
	Furo de horário	4
	Superlotação em ônibus	4
	Descumprimento de tabela horária	2
	Descumprimento de itinerário	2
	Outros	3
	Total	22

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



21. ANÁLISE CRÍTICA

Observando que, nos primeiros quatro primeiros trimestres de 2024, houve um decréscimo de pouco mais de 10,20% no número de registros em relação ao mesmo período do ano passado. Todavia, certos assuntos continuam uma crescente de registros, como assuntos “conduta de motorista” e “descumprimento de tabela horária”, que obtiveram aumentos de 7,32% e 3,68%, respectivamente, durante o ano de 2024 se compararmos a 2023.

Entretanto, ao passo que certos assuntos, como “conduta de motorista” e “conduta de cobrador” estão entre os 10 assuntos mais manifestados, estão, também, tais temáticas entre aquelas cujas resolutividades apresentaram os melhores índices. Os percentuais do dois assuntos em tela foram, neste ano de 2024, por exemplo, 70% e 83%, respectivamente.

Foram registradas durante este terceiro trimestre do **ano de 2024 aproximadamente 1.810 manifestações/mês**. Os dez(10) assuntos mais manifestados foram: **Conduta de motorista, Descumprimento de tabela horária dos ônibus, Linha de ônibus, Parada/abrigo de ônibus, Falta de ônibus, Conduta de cobrador, Passe Livre Estudantil, Superlotação em ônibus, Quantidade de ônibus e Vale-transporte.**

Verificamos também que o prazo de resposta, em 2024, continuou abaixo do prazo legal.

Constatamos também que os assuntos “conduta de motorista” e “descumprimento de tabela horária” continuam entre os dois principais registros no âmbito deste órgão, respondendo, juntos, por cerca de 60% de todos os registros atinentes a esta entidade pública no ano de 2024.

22. AÇÕES EXTRAPROJETOS DA OUVIDORIA/SEMOB

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



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

23. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA/SEMOB

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.

24. 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 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;

SECRETARIA DE TRANSPORTE E MOBILIDADE - SEMOB

OUVIDORIA



- 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.

25. CANAIS DE ATENDIMENTO

Um registro de uma manifestação de ouvidoria pode ser feito através dos seguintes canais de atendimento:

- 1) Internet: <https://www.participa.df.gov.br/> - na aba “162/Ouvidoria”;
- 2) Telefone 162. Central Telefônica com profissionais preparados para ouvir e registrar suas demandas. Ligação gratuita para telefone fixo. (A central já está atendendo ligações realizadas por aparelhos celulares.)
- 3) Atendimento presencial: SAUS, Quadra 01 Bloco G Lotes 3 e 5 – Asa Sul, DF. Cep: 70070-010 – Brasília – DF – Sala 306. - Das 9h às 12h e das 14h às 17h

Para demais informações acesse: <http://www.ouvidoria.df.gov.br>

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