

RELATÓRIO ACUMULADO – 1º e 2º TRIMESTRES/2023

1. VISÃO GERAL

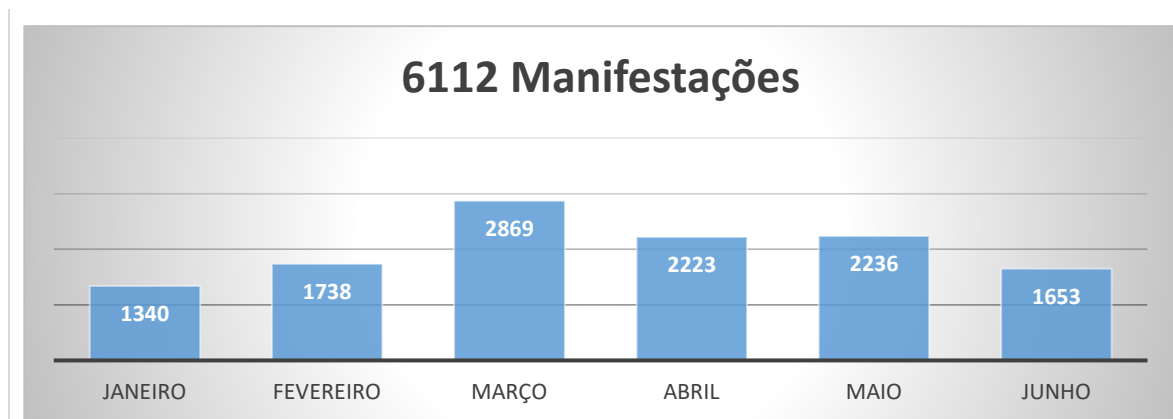
No **primeiro e segundo trimestres de 2023**, esta Ouvidoria recebeu, respectivamente, cerca de **5947 e 6112 manifestações**. Os meses de **março** e de **maio** foram os meses mais manifestados com 2869 e 2236 demandas, nessa ordem. Daqueles totais, cerca de **90%** dos referidos quantitativos referem-se 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 **3646 e 2393** 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, Samambaia, Gama e Planaltina, nessa ordem**.

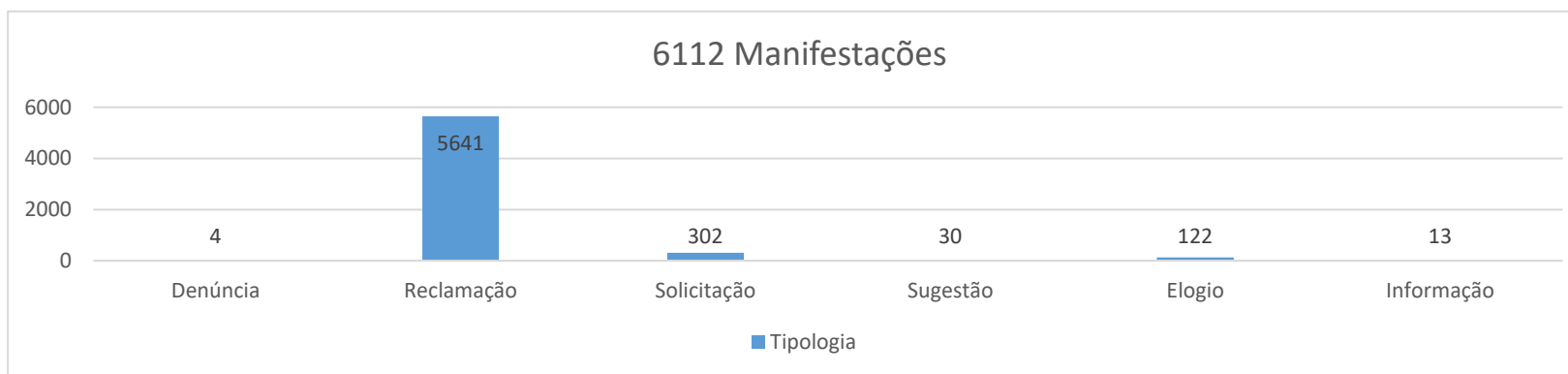
2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação (acumulada) desta Ouvidoria no segundo trimestre 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 janeiro a março e um decréscimo no referido quantitativo nos meses seguintes. Tal comportamento deve-se principalmente ao início do ano letivo.



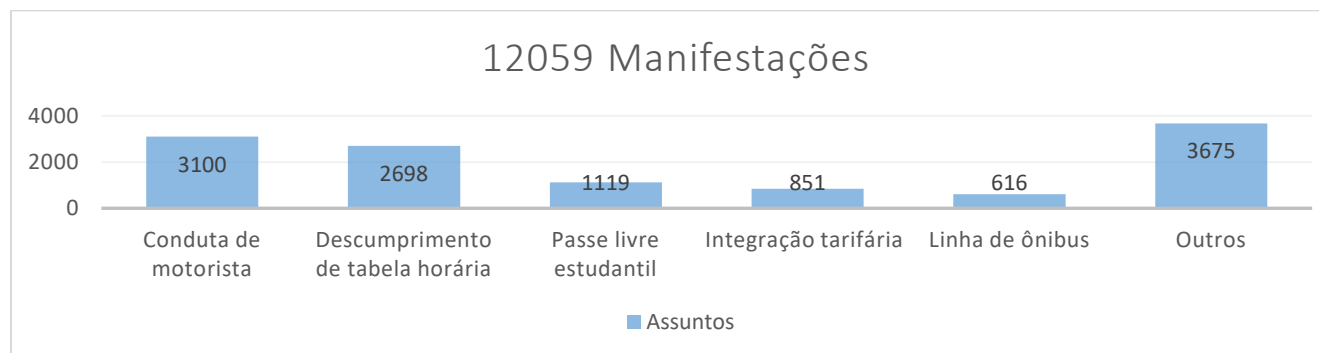
3. TIPOLOGIA DAS DEMANDAS DO OUV-DF

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

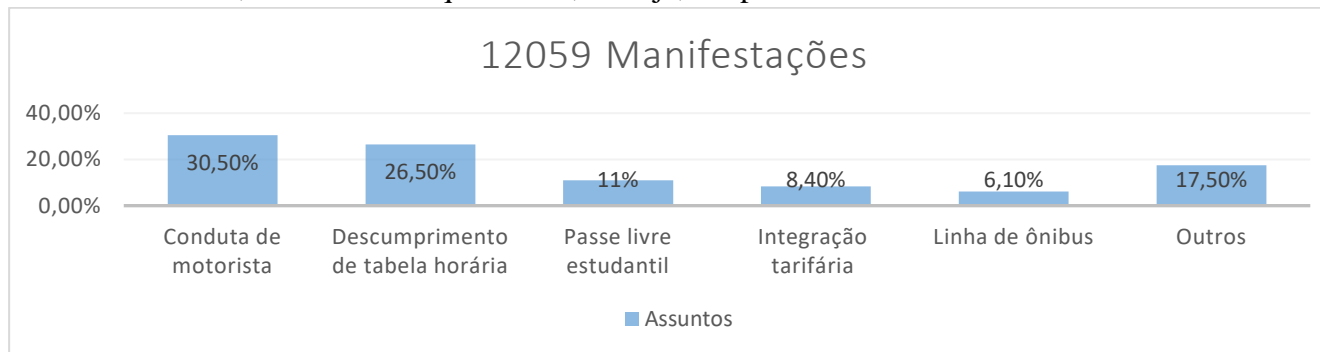


4. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV- DF

Informamos a seguir os dados estatísticos das manifestações cadastradas no OUV-DF, atinentes ao primeiro semestre (1º e 2º trimestres) de 2023, através dos 05(cinco) principais assuntos mais reclamados nesta Ouvidoria/SEMOB, conforme apresentados abaixo:

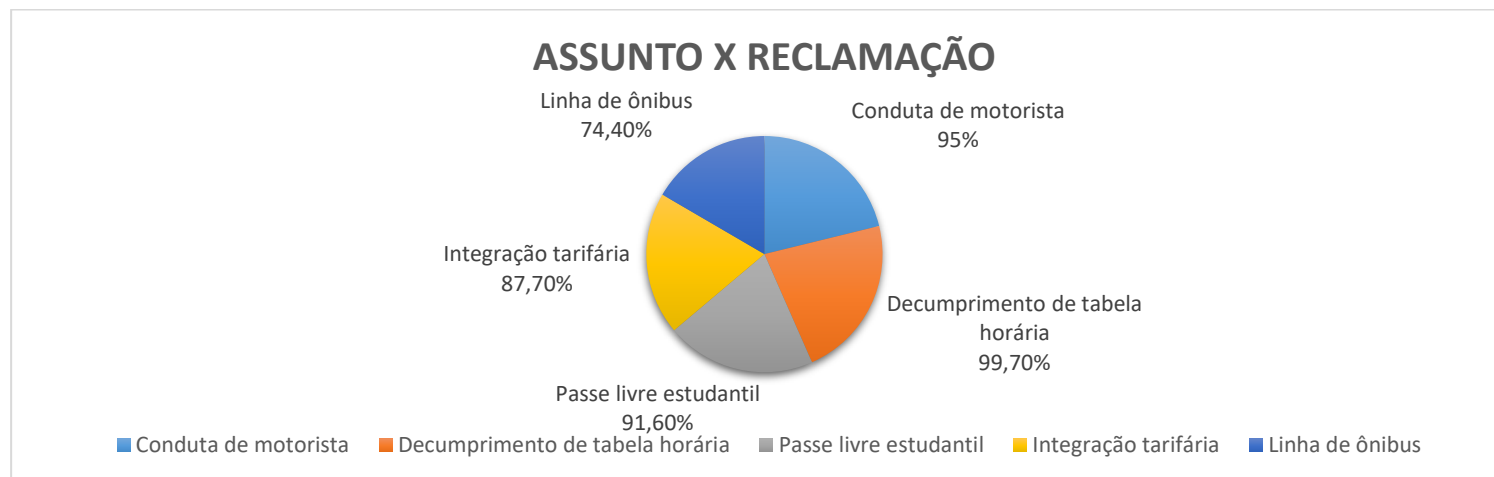


5. QUALIDADE – PERCENTUAL - Este tópico reproduz os cinco principais assuntos atinentes a esta Secretaria de Estado no primeiro semestre de 2023, mas de forma qualitativa, ou seja, em percentuais.



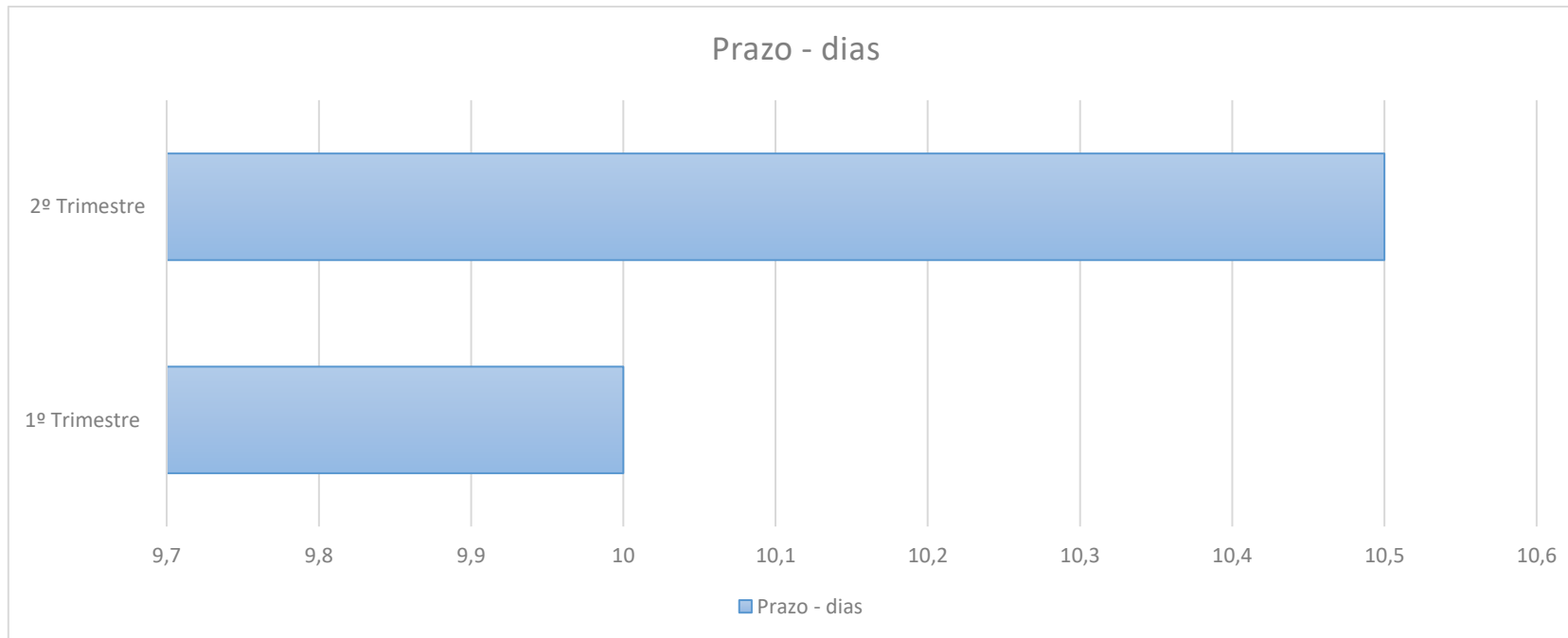
6. ASSUNTO X TIPOLOGIA

Neste tópico objetivamos detalhar os 05(cinco) assuntos mais recorrentes, neste semestre/2023, e o respectivo percentual correspondente à tipologia “Reclamação”.



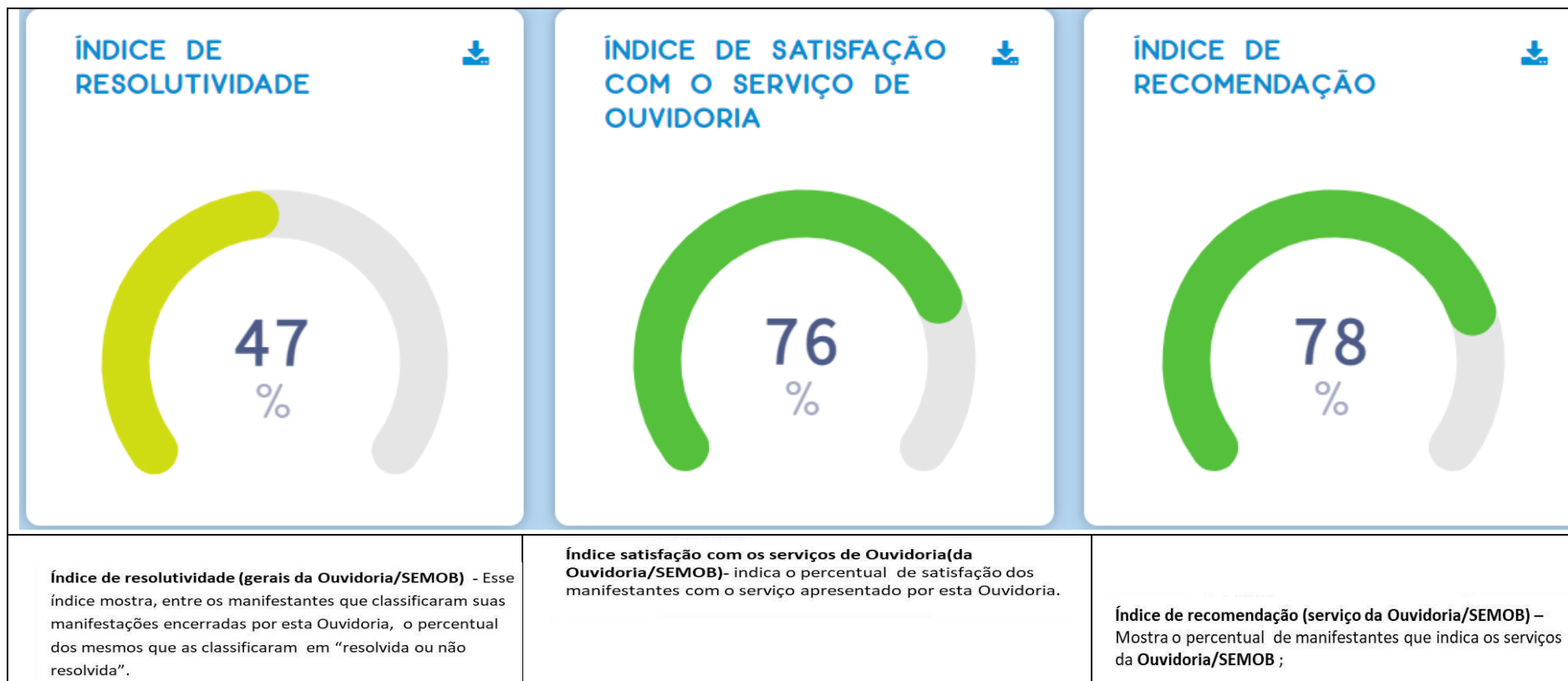
7. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do Ouv/DF, nestes dois primeiros trimestres de 2023, foi de 10 (dez) dias, conforme apresentamos abaixo.

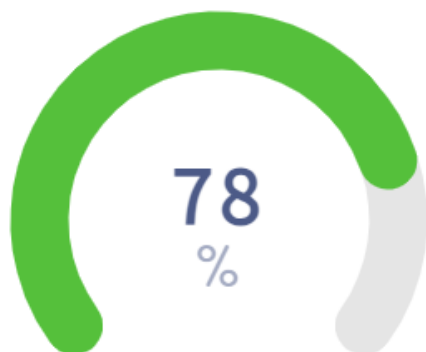


8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO OUV/DF (AVALIAÇÃO FEITA PELO CIDADÃO)

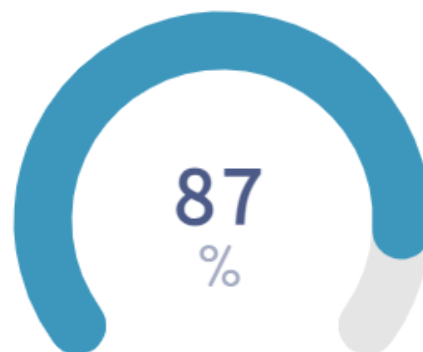
A seguir apresentamos os painéis contendo a avaliação feita pelo manifestante/cidadão do atendimento realizado pela Ouvidoria da SEMOB neste semestre de 2023, do sistema OUV- DF e da qualidade da resposta dada por esta Ouvidoria. Mostraremos também os índices gerais (Ouvidoria/SEMOB) de resolutividade, de recomendação do serviço desta Ouvidoria 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 OUV-DF.



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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;

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

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 nos dois primeiros trimestres do ano de 2023.

TIPOLOGIAS	QUANTITATIVO
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	297

10. ANÁLISE CRÍTICA

Foram registradas durante os primeiros três meses do corrente ano aproximadamente 2000 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.

11. AÇÕES EXTRAPROJETOS DA OUVIDORIA/SEMOB: apresentar ações (participação do ouvidor e equipe em reuniões, encontros, grupos de trabalho) realizadas e não previstas no Plano de Ação, que visem a melhoria da gestão das atividades da ouvidoria e do órgão.

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

12. 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.

13. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A SECRETARIA

Os relatórios são levado 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.