

1. DADOS COMPARATIVOS

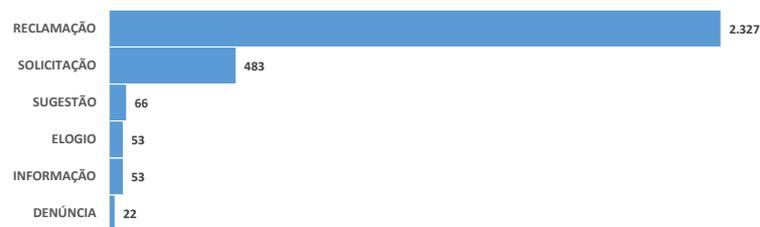
O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no que tange o recebimento de demandas via OUV-DF. Os dados estatísticos a seguir são de Outubro/2019.



2. TIPOLOGIA DAS DEMANDAS DO OUV-DF

Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das demandas cadastradas no OUV-DF no mês de Outubro/2019, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

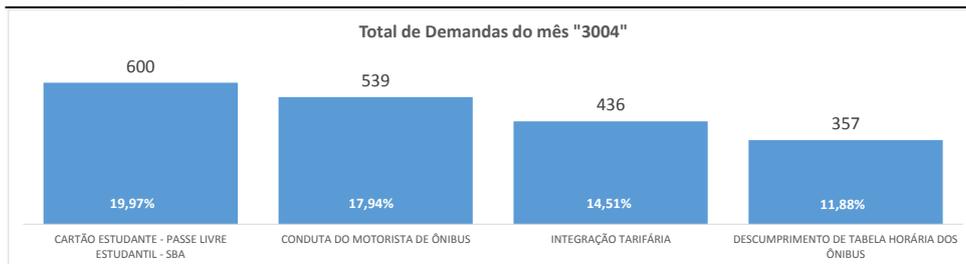
Tipologia



3. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

Informamos a seguir os dados estatísticos das demandas cadastradas no OUV-DF através dos principais assuntos. Das 3.004 manifestações registradas em outubro/2019, destacamos os 04 assuntos mais demandados, correspondendo a 64,31% (1.932) manifestações. 1º "**Cartão Passe Livre Estudantil**" com o percentual de 19,97% correspondendo a 600 manifestações, seguido por 2º "**Conduta do Motorista de Ônibus**" com 17,94%, correspondendo a 539 manifestações, 3º "**Integração Tarifária**" com 14,51%, correspondendo a 436 manifestações, e 4º "**Descumprimento de Tabela Horária dos Ônibus**" com 11,88% correspondendo a 357 manifestações, conforme apresentado no gráfico - "Assuntos mais demandados."

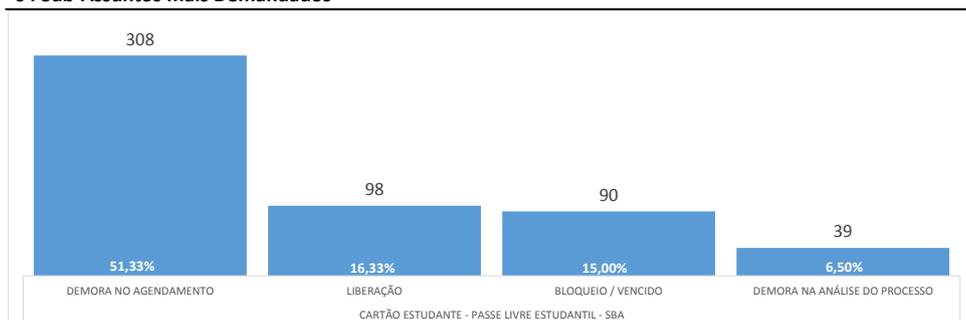
04 Assuntos mais Demandados



4. SUB-ASSUNTOS MAIS MANIFESTADOS DO OUV-DF

Verificamos que no mês de outubro/2019 o assunto "**Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil**", foi o item mais demandado tendo o sub-assunto "**Demora no Agendamento**" como o mais manifestado, respondendo por um percentual de 51,33%, seguido por "**Liberação**", respondendo por um percentual de 16,33%, "**Bloqueio / Vencido**", respondendo por um percentual de 15,00% e "**Demora na análise do processo**", respondendo por um percentual de 6,50%, das demandas registradas no sistema OUV-DF, conforme apresentado no gráfico Sub-assuntos mais demandados.

04 Sub-Assuntos mais Demandados



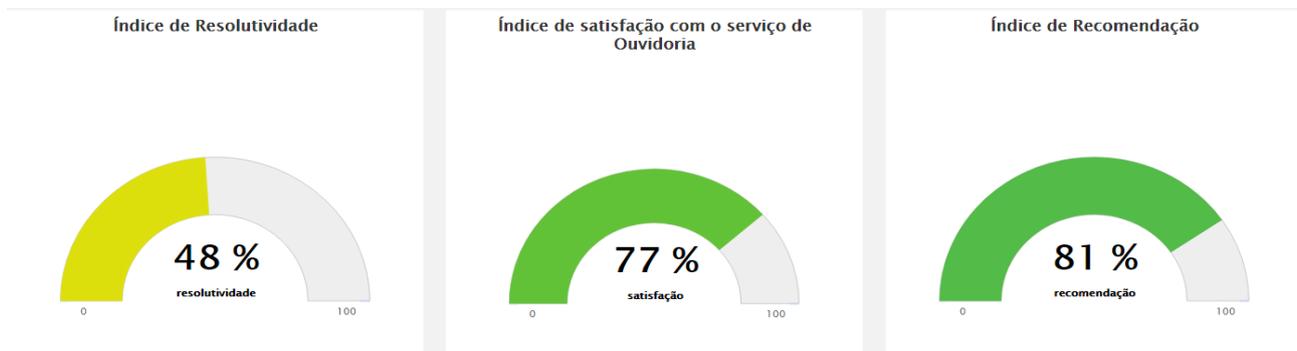
5. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do OUV/DF no mês de outubro/2019 foi de 6 (seis) dias, conforme apresentamos a baixo.



6. 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, do sistema OUV-DF e da qualidade da resposta dada por esta Ouvidoria. Mostraremos também os índices gerais (Ouvidoria/SEMOB) de resolatividade, 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 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".

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

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



Satisfação com o atendimento(realizado pela Ouvidoria da SEMOB) - 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 da Ouvidoria/SEMOB) - avaliação feita pelo manifestante acerca da qualidade(coerência, clareza, coesão, etc) da resposta fornecida pela Ouvidoria da SEMOB a sua manifestação;

7. OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

Projeto: Ouvidoria participativa

8. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A SECRETARIA

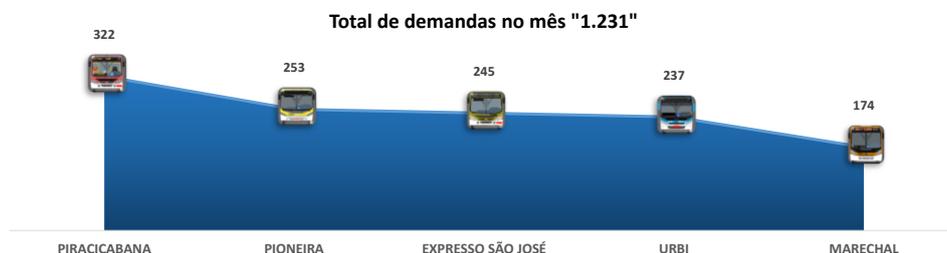
Após o recebimento dos relatórios periódicos produzidos por esta Ouvidoria, a Diretoria Geral desta Secretaria os encaminha as suas diretorias para que as mesmas deliberem acerca dos assuntos de sua competência, adotando as providências necessárias a fim de erradicar os problemas citados no referido relatório.

LEVANTAMENTO DAS OPERADORAS DO STPDF - Sistema de Transporte Público do Distrito Federal

9. MANIFESTAÇÕES POR OPERADORAS DO STPDF - Sistema de Transporte Público do Distrito Federal

Segue abaixo o quantitativo de manifestações registradas no sistema OUV-DF referentes às cinco (05) operadoras do STPC/DF no mês de Outubro/2019. Observamos que a empresa "Piracicabana" liderou com o número de "322" demandas registradas, respondendo por um percentual de 2616%. O gráfico abaixo - Demandas por Operadora detalha perfeitamente o explicado acima.

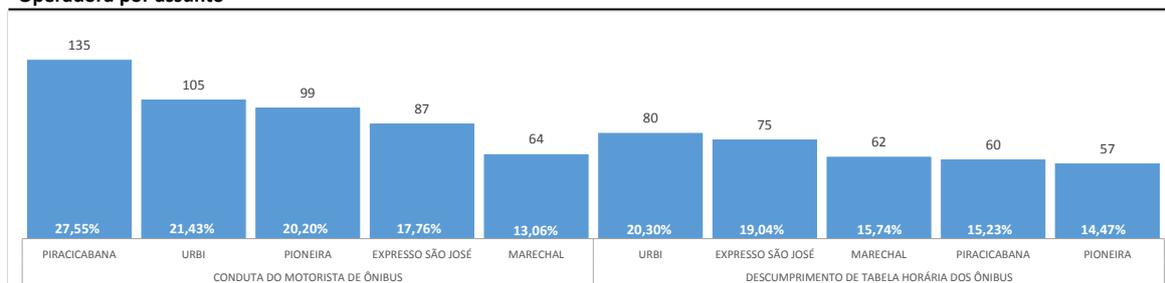
Demandas por Operadora



10. ASSUNTO MAIS DEMANDADO POR OPERADORA NO OUV/DF

A seguir informaremos os dois assuntos mais registrados no mês e as respectivas operadoras do STPC/DF mais demandadas. No mês de Outubro/2019 os 02 (dois) assuntos mais manifestados foram a "Conduta do Motorista de Ônibus" com um total de "490 registros", sendo empresa "Piracicabana" a mais reclamada com 27,55% desse quantitativo, "Descumprimento de tabela horária dos ônibus" com um total de "394 registros", sendo a empresa "Urbi" a mais reclamada com 20,30% desse quantitativo. O gráfico - Operadora por assunto detalha isso.

Operadora por assunto



11. AS LINHAS MAIS DEMANDADAS POR MÊS NO OUV-DF

Neste tópico, apresentamos as linhas mais demandadas no mês de Outubro/2019. As linhas mais reclamadas foram as de nº 0.024, 099.1, 180.1, 0.339 e a 870.1. O gráfico - Linhas mais demandas)detalha perfeitamente o explicado acima.

04 Linhas mais demandadas

