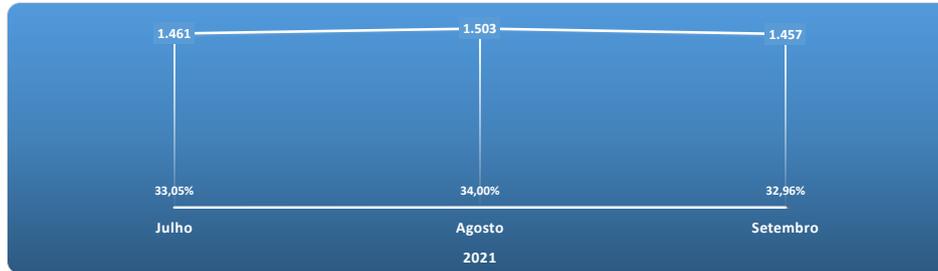


1. DADOS COMPARATIVOS

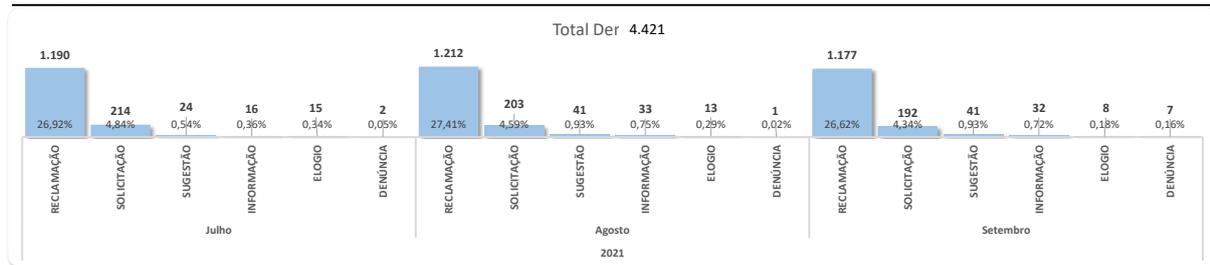
O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 3º trimestre de 2021 no tocante ao recebimento de demandas via OUV-DF.



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 3º Trimestre/2021, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

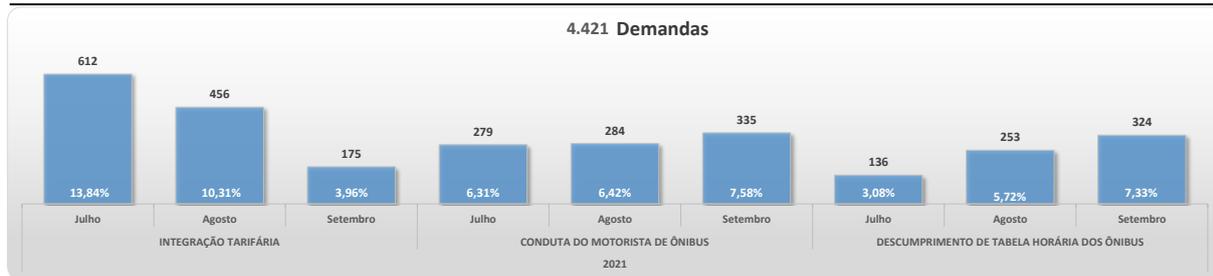
TIPOLOGIA



3. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

Informamos a seguir os dados estatísticos das demandas cadastradas no OUV-DF através dos principais assuntos. Das manifestações registradas no 3º trimestre/2021, o assunto "**Integração Tarifária**" foi o item mais demandado com o percentual de 28,12% correspondendo a 1.246 manifestações, seguido por "**Conduta do Motorista de ônibus**" com o percentual de 20,31%, equivalente a 898 manifestações e "**Descumprimento de Tabela Horária dos Ônibus**" com o percentual de 16,13%, equivalente a 713 demandas, conforme apresentado nos gráficos Assuntos mais demandados."

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



4. SUB-ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

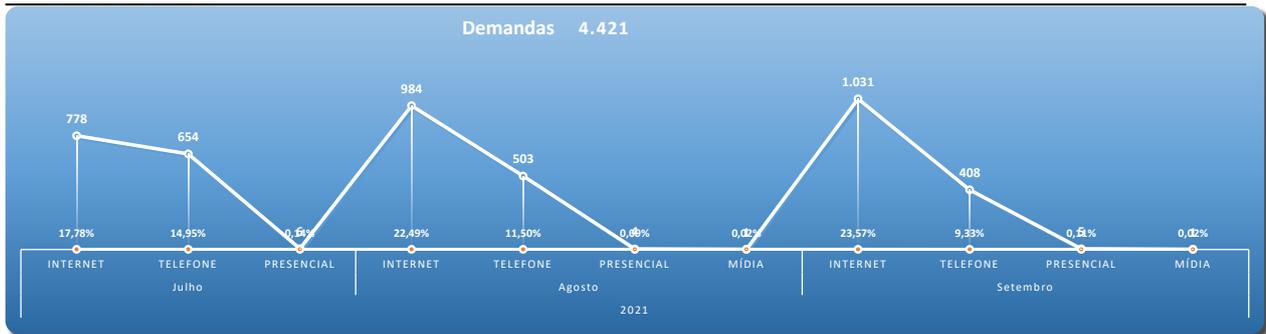
Abaixo informamos os sub-assuntos mais demandados no 3º trimestre/2021, conforme os assuntos mais demandados acima.

Gráfico 1	Total	Gráfico 2	Total	Gráfico 3	Total
Julho	685	Agosto	565	Setembro	277
INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA	612	INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA	456	INTEGRAÇÃO TARIFÁRIA	175
CARTÃO CIDADÃO(+BRASÍLIA CIDADÃ)	313	CARTÃO CIDADÃO(+BRASÍLIA CIDADÃ)	250	CARTÃO CIDADÃO(+BRASÍLIA CIDADÃ)	108
NÃO ESTÁ REALIZANDO A INTEGRAÇÃO	293	NÃO ESTÁ REALIZANDO A INTEGRAÇÃO	200	NÃO ESTÁ REALIZANDO A INTEGRAÇÃO	66
CATRACA DESATUALIZADA	6	CATRACA DESATUALIZADA	6	CATRACA DESATUALIZADA	1
CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	52	CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	80	CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	77
(vazio)	26	(vazio)	44	(vazio)	44
NÃO IDENTIFICADO	19	NÃO IDENTIFICADO	21	NÃO IDENTIFICADO	27
0.810	7	0.101	5	099.1	6
DESCUMPRIMENTO DE TABELA HORÁRIA DOS ÔN	21	0.102	5	DESCUMPRIMENTO DE TABELA HORÁRIA DOS ÔN	25
512.1	9	0.152	5	NA PARADA/ABRIGO	7
NÃO IDENTIFICADO	6	DESCUMPRIMENTO DE TABELA HORÁRIA DOS ÔN	29	406.1	6
158.1	6	NÃO IDENTIFICADO	8	0.322	6
Total Geral	685	642.1	7	0.501	6
		110.2	7	Total Geral	277
		147.3	7		
		Total Geral	565		

5. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

Os meios mais utilizados pelos usuários nesse 3º trimestre para registro das manifestações de Ouvidoria no Sistema de Ouvidoria do DF foram a "Internet" com 63,18% , o que corresponde a 2.793 demandas e "Central 162" com 35,40% correspondendo a 1.565 manifestações, conforme apresentado no gráfico Canais de entrada.

CANAIIS DE ENTRADA



6. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do Ouv/DF no 3º trimestre foi de 9 (nove) dias, conforme apresentamos abaixo.



7. 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.

Pesquisa de Satisfação



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".

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 ;



Obs: Informamos que em setembro/2021, na data de levantamento deste relatório, ainda constavam "243" demandas em análise e, com isso, não entraram no índice de resolatividade, haja vista que somente após o dia 20 do mês de outubro/2021 tais manifestações conseguirão ser classificadas em "resolvidas ou não resolvidas".

8. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A SECRETARIA

Após o recebimento dos relatórios periódicos produzidos por esta Ouvidoria, a O Gabinete desta Secretaria os encaminha as suas secretaria executivas e respectivas subsecretarias, operadoras do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF e ao Banco de Brasília (manifestações atinentes à bilhetagem Automática) para que os mesmos 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 período do 3º trimestre/2021. Observamos que no mês de Julho e Agosto/2021 a empresa "Piracicabana" foi a operadora mais demandada com 172 e 178 demandas registradas. Já em Setembro/2021 foi a operadora "São José" com 266 demandas registradas. O gráfico abaixo -Demandas Registradas por Operadora detalha perfeitamente o explicado acima.

MANIFESTAÇÃO POR OPERADORA



10. ASSUNTO MAIS DEMANDADO POR MÊS E OPERADORA NO OUV/DF

A seguir informaremos o assunto mais registrado no 3º trimestre/2021 e a respectiva operadora do STPC/DF mais demandada. Neste 3º trimestre de 2021 o assunto mais manifestado foi a "Conduta do Motorista de Ônibus", obtendo 558 registros, sendo operadora "Piracicabana" a mais reclamada em Abril e Maio/2021 com 56 e 64 demandas respectivamente. Já em Junho/2021, tivemos com empresa mais manifestada a operadora "São José" com 49 demandas. O gráfico (Assunto mais demandado por mês e operadora) detalha isso.

ASSUNTO MAIS DEMANDADO POR OPERADORA



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

Neste tópic, apresentamos as linhas mais demandadas no 3º trimestre/2021. No mês de Julho/2021 as linhas mais reclamadas foram a de nº 512.1 e 158.1 da operadora "Piracicabana". Em Agosto/2021 as linhas mais demandadas foram a de nº 067.3 da operadora "Piracicabana" e a de nº 0.404 da operadora "São José". No mês de Setembro/2021 as linhas mais demandadas foram a de nº 099.1 das operadoras "Marechal" e "Piracicabana" e a de nº 0.949 da operadora "São José". O gráfico (Linhas mais demandas) abaixo detalha perfeitamente o explicado acima.

LINHAS MAIS DEMANDADAS

