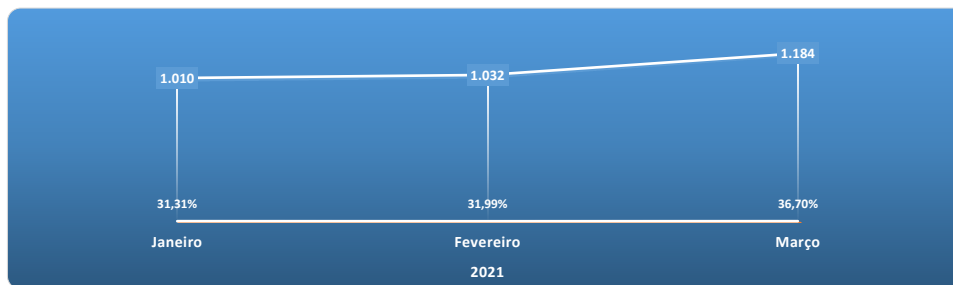


1. DADOS COMPARATIVOS

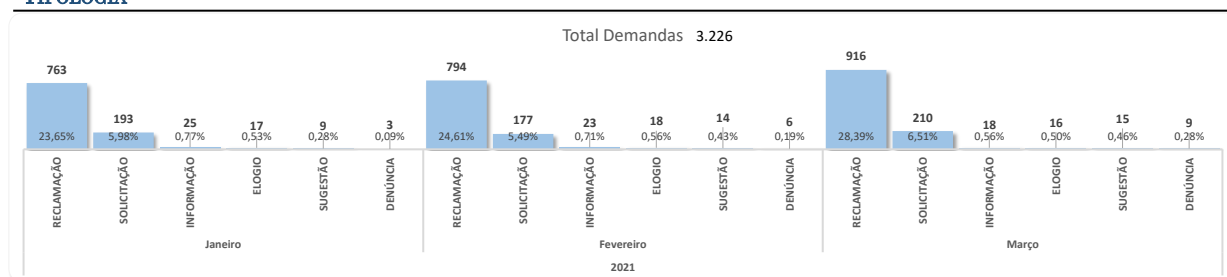
O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 1º trimestre de 2021 no tocante ao recebimento de demandas via OUV-DF.



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 1º Trimestre/2021, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

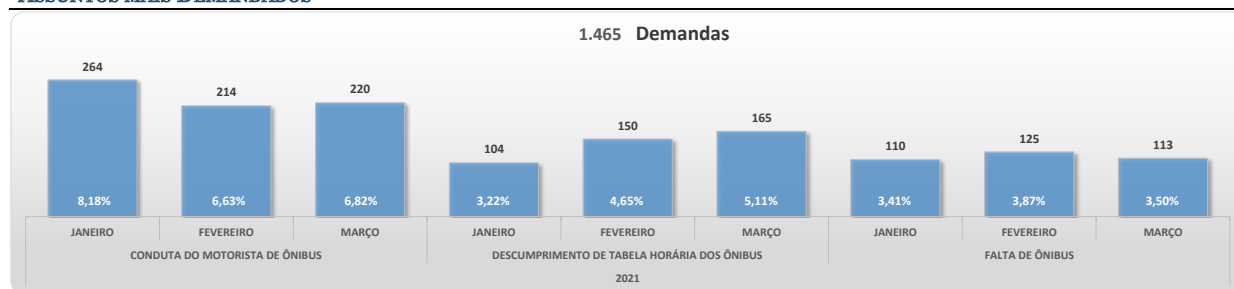
TIPOLOGIA



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 1º trimestre/2021, o assunto "Conduta do Motorista de Ônibus" foi o item mais demandado com o percentual de 21,63% correspondendo a 698 manifestações, seguido por "Descumprimento de tabela horária dos ônibus" com o percentual de 12,98%, equivalente a 419 manifestações e "Falta de Ônibus" com o percentual de 10,78%, equivalente a 348 manifestações, conforme apresentado nos gráficos Assuntos mais demandados."

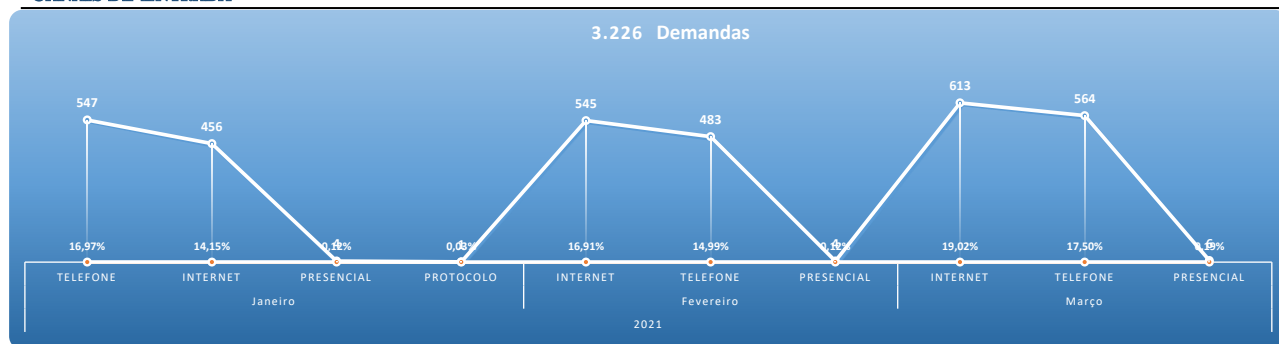
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



4. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

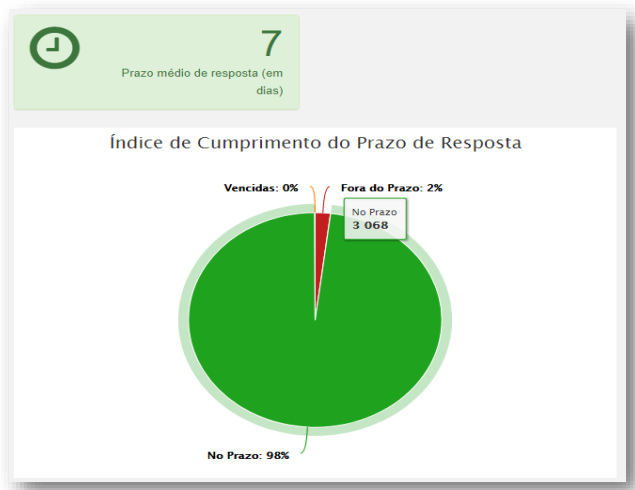
Os meios mais utilizados pelos usuários nesse 1º trimestre para registro das manifestações de Ouvidoria no Sistema de Ouvidoria do DF foram a "Internet" com 50,03%, o que corresponde a 1.614 demandas e "Central 162" com 49,41% correspondendo a 1.594 manifestações, conforme apresentado no gráfico Canais de entrada.

CANAIS DE ENTRADA



5. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do Ouv/DF no 1º trimestre foi de 7 (sete) dias, conforme apresentamos abaixo.



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 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.

Data Inicial: 01/01/2021 | Data Final: 31/03/2021 | Classificação: Seleccione... | Situação: Seleccione... | Unidade: Seleccione...

Aplicar para unidades inferiores

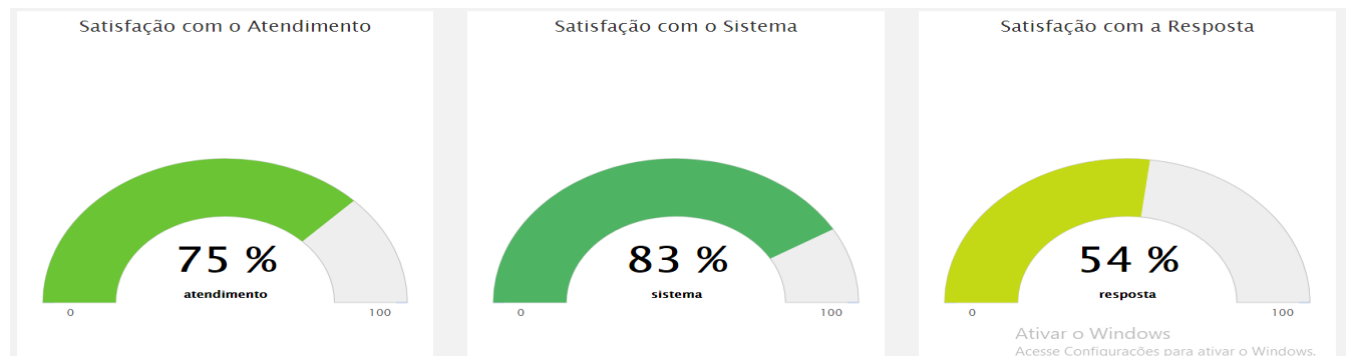
[Redefinir filtro](#) [Filtrar](#)



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 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;

Obs: Informamos que em março/2021, na data de levantamento deste relatório, ainda constavam "469" demandas em análise e, com isso, não entraram no índice de resolatividade, haja vista que somente após o dia 20 do mês de abril/2021 tais manifestações conseguirão ser classificadas em "resolvidas ou não resolvidas".

7. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA A AUTARQUIA

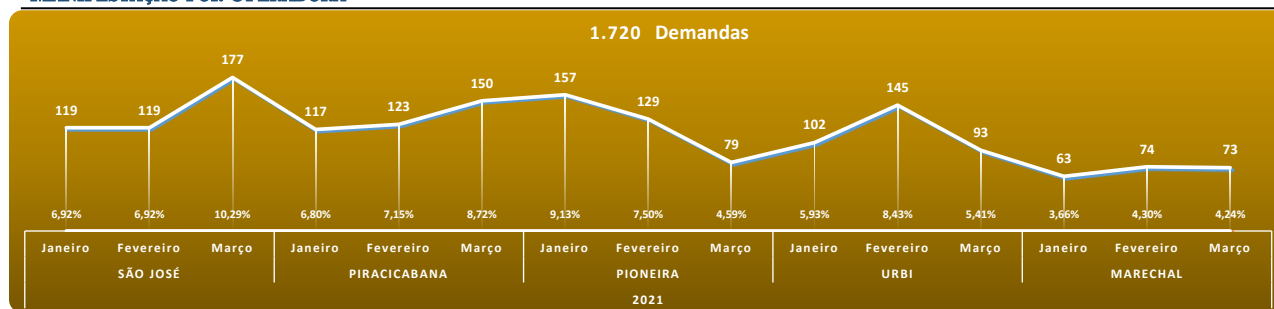
Após o recebimento dos relatórios periódicos produzidos por esta Ouvidoria, a O Gabinete desta Secretaria os encaminha as suas secretaria executivas e respectivas subsecretarias, operadoras do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF e ao Banco de Brasília (manifestações atinentes à bilhetagem Automática) 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

8. 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 1º trimestre/2021. Observamos que no mês de Janeiro/2021 a empresa "Pioneira" foi a operadora mais demandada com 160 demandas registradas. Já em Fevereiro/2021 foi a operadora "Urbi" com 146 demandas registradas e em Março/2021 foi a operadora "São José" com 178 demandas registradas. O gráfico abaixo -Demandas Registradas por Operadora detalha perfeitamente o explicado acima.

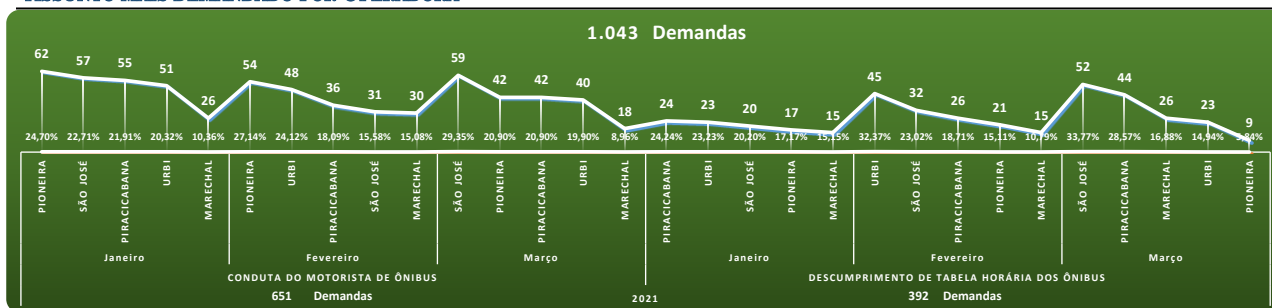
MANIFESTAÇÃO POR OPERADORA



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

A seguir informaremos o assunto mais registrado no 1º trimestre/2021 e a respectiva operadora do STPC/DF mais demandada. Neste 1º trimestre de 2021 o assunto mais manifestado foi a "Conduta do Motorista de Ônibus", obtendo 651 registros, sendo operadora "Pioneira" a mais reclamada em Janeiro e Fevereiro/2021 com 63 e 54 demandas, em Março/2021, foi a operadora "São José" com 60 demandas. O gráfico (Assunto mais demandado por mês e operadora) detalha isso.

ASSUNTO MAIS DEMANDADO POR OPERADORA



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

Neste tópico, apresentamos as linhas mais demandadas no 1º trimestre/2021. No mês de Janeiro/2021 as linhas mais reclamadas foram a de nº 0.006 da operadora "Piracicabana", e a de nº 3307 e 0.255 da operadora "Pioneira", em Fevereiro/2021 as linhas mais demandadas foram a de nº 0.175 da operadora "Urbi" e a de nº 0.039 da operadora "São José", já no mês de Março/2021 as linhas mais demandadas foram a de nº 0.314 da operadora "São José" e a de nº 0.006 da operadora "Piracicabana". O gráfico (Linhas mais demandadas) abaixo detalha perfeitamente o explicado acima.

LINHAS MAIS DEMANDADAS

