



Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Mobilidade
Ouvidoria



Relatório de Gestão
2018

Brasília – Distrito Federal
Novembro de 2018*



SUMÁRIO

1 - Apresentação	2
2 – Total de registros e distribuição	3
3 – Principais assuntos das manifestações	5
4 – Das providências adotadas	6
5 – Resumo das atividades desenvolvidas	9
6 – Considerações finais	11



1. Apresentação

O presente relatório abrange o período e 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018 e apresenta as principais atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Especializada desta Secretaria de Estado de Mobilidade.

Conforme assinalado, a versão ora apresentada foi retificada a partir do relatório elaborado em novembro de 2018, a fim de incluir dados e informações na forma determinada pela lei n. 13.460, de 2017, além de fazer constar todos os meses do exercício de 2018.

Importante destacar, também, que as principais operadoras do Sistema de STPC/DF foram incluídas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal por iniciativa da equipe da Ouvidoria/SEMOB, com o objetivo de agilizar o atendimento das demandas dos cidadãos que diariamente utilizam o sistema de transporte público coletivo.

Desse modo, além de cuidar do atendimento das manifestações de ouvidoria dirigidas às subsecretarias da SEMOB e dos pedidos de acesso com fundamento na Lei de Acesso à Informação – LAI, a equipe da Ouvidoria/SEMOB dedicou-se a acompanhar o tratamento das manifestações dirigidas às concessionárias do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF.

Cumprir frisar, ainda, que durante todo o período em que as manifestações das operadoras do STPC/DF eram tratadas e encaminhadas pela Ouvidoria/SEMOB (1º/07/2014 a 30/05/2018), houve melhorias consideráveis na estrutura de atendimento oferecida por essas concessionárias e nos procedimentos de apuração, com impacto direto na qualidade das respostas fornecidas aos usuários.

Desde o início dessa operação conjunta da Ouvidoria/SEMOB com as operadoras das principais bacias do STPC/DF, que aderiram ao Sistema a partir do ano de 2014, gradualmente foram sendo disponibilizados mais recursos humanos e estrutura de atendimento para o tratamento das manifestações encaminhadas, principalmente no que tange à apuração das condutas dos rodoviários que, até então, não eram devidamente tratadas.

A seguir, apresentamos os resultados do exercício de 2018, na forma prevista na lei n. 13.460/2017.



2. Total de registros e distribuição (art. 15, I, da lei n. 13.460/2017)

As tabelas e gráficos abaixo indicam o número total de manifestações processadas no exercício de 2018, distribuídas mensalmente e conforme a tipologia (fig. 1 e 2).

Total de manifestações: 6.016

Fig. 1



FONTE: Sistema OUV-DF.

Conforme se constata no gráfico acima, houve um abrupto decréscimo no número de manifestações registradas, especialmente a partir do mês de junho/2018. O motivo foi a transferência do fluxo das manifestações dirigidas às principais operadoras do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF, que foi redirecionado à Ouvidoria do DFTrans por força do disposto no art. 8º, § 2º, V, do decreto 38.010/2017.



Essa alteração de fluxo foi devidamente comunicada ao Excelentíssimo Secretário de Estado de Mobilidade, ao Diretor Geral e ao Ouvidor do DFTrans, bem como ao Ouvidor Geral do Distrito Federal.

As equipes das Ouvidorias SEMOB e DFTrans cuidaram para que o processo de transferência fosse realizado sem prejuízo ao atendimento dos usuários, especialmente em relação ao cumprimento dos prazos e à qualidade das respostas fornecidas pelas empresas operadoras, logrando êxito nesse propósito.

Ficou acertada a liberação de acesso mútuo entre os bancos de dados da Ouvidoria/SEMOB e Ouvidoria/DFTrans, incluindo a concessão de acesso aos auditores da Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle – SUFISA, no intuito de que a Secretaria de Mobilidade pudesse continuar acompanhando o tratamento das manifestações dos usuários do STPC/DF.

Desse modo, embora tenha havido um importante decréscimo no número de manifestações, a Ouvidoria/SEMOB continuou monitorando o tratamento das manifestações dirigidas às principais operadoras do STPC/DF, via Sistema OUV/DF, atuando em articulação permanente com a equipe da Ouvidoria/DFTrans e SUFISA.

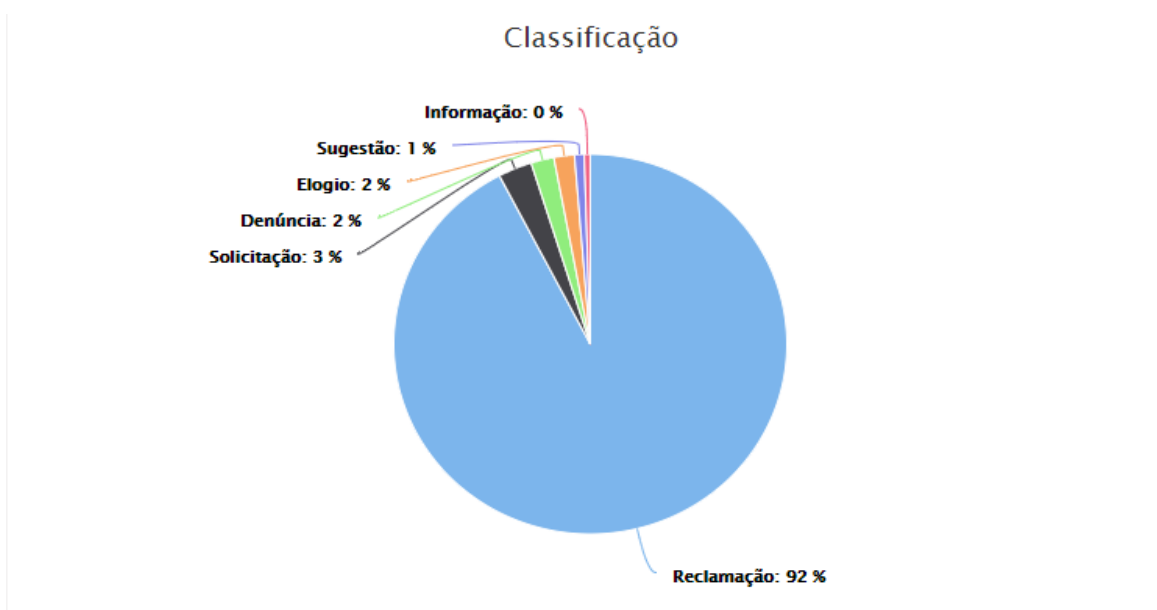
Com os processos de atendimento aperfeiçoados e a transferência exitosa desse fluxo de atendimento, todo o trabalho passou a ser reforçado pela atuação dedicada da equipe da Ouvidoria/DFTrans.

2.1 Classificação segundo a tipologia das manifestações

No Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF, instituído pela lei 4.896/2012, as manifestações de usuários são categorizadas nas seguintes tipologias: reclamação, solicitação, sugestão, informação, denúncia e elogio.

O gráfico a seguir, fig. 2, apresenta a classificação das manifestações de acordo com a tipologia. Destacam-se as manifestações do tipo “reclamação”, representando 92% (noventa e dois por cento) do total de registros no exercício de 2018.

Fig. 2

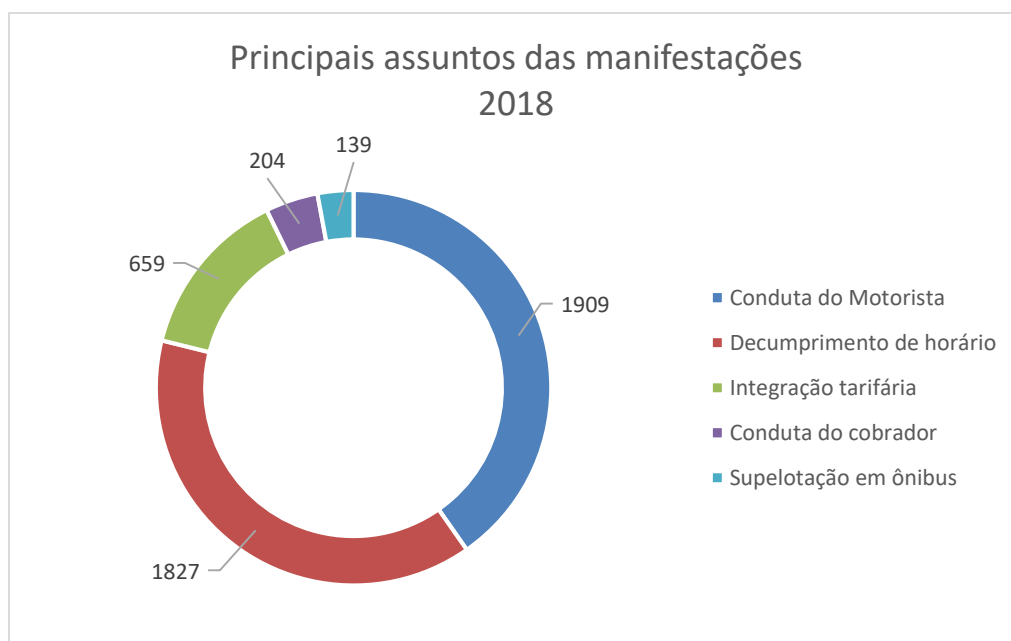


FONTE: Sistema OUV-DF

3. Principais assuntos das manifestações (art. 15, II e III, da lei 13.460/2017)

O gráfico a seguir, fig. 3, apresenta os 5 (cinco) assuntos mais mencionados pelos usuários nas manifestações de ouvidoria no exercício de 2018.

Fig. 3



Fonte: Sistema OUV/DF



3.1. Análise

Nota-se que “conduta do motorista” e “descumprimento de horário” prevalecem como os principais assuntos nas manifestações de ouvidoria. Em seguida vem “integração tarifária” que soma mais de seiscentos registros.

No tocante ao assunto “integração tarifária”, esse tópico refere-se às falhas do Sistema de Bilhetagem Automática – SBA para realizar a integração. Conforme informado pela Ouvidoria ao Gabinete/SEMOB em fevereiro de 2018, houve repentino aumento no número de manifestações acerca desse assunto, tendência que persistiu até o final do exercício, tendo sido verificado número ainda maior desse tipo de registro na Ouvidoria do DFTrans.

Aparecem, também, dentre os cinco assuntos mais mencionados pelos usuários, “conduta do cobrador” e “superlotação em ônibus.

Importante destacar que os assuntos “descumprimento de horário” e “superlotação em ônibus” estão estreitamente ligados, pois a superlotação pode ser causada pelo descumprimento de horário. Nessa mesma linha de raciocínio, os assuntos “conduta do motorista” e “conduta do cobrador” também estão diretamente relacionados e podem ser categorizados com “conduta dos rodoviários”.

O relacionamento entre os assuntos se mostra importante para o encaminhamento das soluções, seja nas questões de responsabilidade da Administração ou naquelas atribuídas às concessionárias, como no caso da conduta dos rodoviários.

4. Das providências adotadas (art. 15, IV, da lei 13.460/2017)

4.1. Conduta do motorista

Esse assunto tem sido recorrente ao logo de vários exercícios, em especial a partir do ano de 2014, quando a Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle – SUFISA deixou a estrutura do DFTrans para integrar a extinta Secretaria de Estado de Transportes, momento em que foi constatada a alta incidência de reclamações sobre o tema.

Embora se trate de uma questão afeta às atribuições das concessionárias, por se tratar de relação trabalhista, a Secretaria de Estado de Mobilidade e o DFTrans vêm atuando ativamente no



sentido de promover discussões sobre a conduta dos rodoviários, visando melhorar a relação desses profissionais com os passageiros do transporte público coletivo.

Ao longo do ano, foram realizadas reuniões com os representantes das operadoras para alinhar diretrizes de atendimento, com o objetivo de aperfeiçoar os procedimentos de apuração e aplicação de sanções disciplinares aos envolvidos.

Também foram analisados os principais motivos das reclamações, a fim de mapear a causa dos conflitos, considerando que o assunto, como dito, sempre se destaca em todos os exercícios desde a implantação da sistemática de atendimento da Ouvidoria/SEMOB.

As concessionárias, por sua vez, têm buscado padronizar os procedimentos de apuração das ocorrências das condutas de motoristas e cobradores. Dentre esses procedimentos, há os de caráter repressivo, com aplicação de sanções como advertência, suspensão ou demissão, de acordo com a gravidade da falta. Simultaneamente, com ações de natureza preventiva, são ofertados treinamentos aos rodoviários, com ênfase no atendimento ao usuário do serviço, além de premiações aos que recebem mais elogios da população.

Essa sistemática tem sido adotada pelas operadoras das cinco Bacias do STPC/DF, variando pouco na forma e conteúdo dos treinamentos, bem como na aplicação de sanções.

Entretanto, apesar dos esforços empreendidos pela Secretaria e pelas concessionárias, ainda não se notou uma diminuição significativa no número de ocorrências acerca da conduta dos rodoviários. Nesse contexto, a Ouvidoria/SEMOB sugeriu que o Sindicato dos Rodoviários seja convidado a participar da discussão dessa questão, visto que exerce grande influência sobre a categoria e poderia contribuir na mudança de postura dos profissionais para melhor atendimento da população.

Como já salientado, a questão da conduta dos rodoviários é assunto que diz respeito à relação trabalhista entres os profissionais e as empresas concessionárias, atuando o Poder Concedente de forma supletiva, por meio de diretrizes, fomentando as melhores práticas no STPC/DF e fiscalizando a prestação dos serviços.



4.2. Descumprimento de horário

O tema descumprimento de horário, assim como conduta de motorista, também é recorrente. No exercício de 2018 foi o segundo assunto mais mencionado pelos usuários do serviço.

A questão de descumprimento de horário é tratada pela Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle – SUFISA, que tem as atribuições regimentais para autuar as empresas operadoras quando verificada a falha na prestação dos serviços.

Mediante solicitação da Ouvidoria/SEMOB, bem como pela análise das manifestações diretamente no Sistema OUV/DF, a equipe da SUFISA realiza operações de fiscalização, utilizando as informações coletadas para priorizar as linhas ou empresas com maior incidência de reclamações.

Além disso, qualquer aumento repentino nas reclamações, relatando o descumprimento de horário em determinada linha, é imediatamente comunicado à SUFISA para adoção das medidas fiscalizatórias pertinentes.

4.3. Integração tarifária

O Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF oferece a possibilidade de integração tarifária por meio do uso de cartões de aproximação que permitem ao passageiro realizar até três acessos, no mesmo sentido, pagando apenas uma tarifa.

A equipe da Ouvidoria/SEMOB percebeu, desde o início do ano, um aumento no registro de manifestações acerca de falhas na integração tarifária do Sistema de Bilhetagem Automática – SBA, do STPC/DF.

Ao tomar conhecimento, a equipe da Subsecretaria de Fiscalização e Controle – SUFISA passou a notificar as concessionárias para que mantivessem os validadores atualizados (equipamentos embarcados nos ônibus que fazem a leitura do cartão). Essa providência amenizou, mas não diminuiu significativamente o número de manifestações relatando falha na integração tarifária.

Isso levou a equipe da SUFISA a verificar a sincronia entre o servidor que hospedava o Sistema de Bilhetagem Automática – SBA com os validadores embarcados nos veículos.

Além disso, os processos administrativos autuados para responder aos pedidos de ressarcimento de créditos em razão da falha na integração tarifária se avolumavam no DFTrans.

A Ouvidoria/SEMOB comunicou o ocorrido ao Gabinete da Pasta e sugeriu a adoção das seguintes medidas, que foram integralmente aplicadas:



- Determinação do Secretário de Estado às empresas operadoras do STPC/DF para manutenção de rotina e atualização dos validadores embarcados nos veículos da frota, a fim de prevenir a ocorrência de falhas na integração;
- Solicitação ao Diretor Geral do DFTrans para realizar melhorias dos processos de ressarcimento de créditos indevidamente retirados dos cartões por falha na integração tarifária; e
- Solicitação ao Diretor Geral do DFTrans para averiguar outras possíveis causas das falhas na integração tarifária, especialmente a hipótese de origem no Servidor do SBA.

Por fim, cumpre ressaltar que o assunto foi pauta na Reunião de Gestão Estratégica da Secretaria, convocada semanalmente pelo Secretário de Estado, de modo que as falhas na integração tarifária passaram a ser acompanhadas de perto pela equipe de informática do DFTrans e a SUFISA, empenhadas no objetivo de solucionar definitivamente a questão.

4.4. Conduta do cobrador

Vide item 4.1. “Conduta do motorista”. Assuntos tratados de forma integrada, conforme justificado na análise, item 3.1.

4.5. Falta de ônibus

Vide item 4.2. “Descumprimento de horário”. Assuntos tratados de forma integrada, conforme justificado na análise, item 3.1.

5. Resumo das atividades desenvolvidas

Na tabela a seguir, relacionamos as principais atividades da Ouvidoria/SEMOB desenvolvidas no período:



Tab. I

Resumo de Atividades
Monitoramento das respostas fornecidas pelas operadoras do STPC/DF e visitas às principais concessionárias.
Treinamento e suporte dos servidores da SEMOB e prepostos das Concessionárias cadastrados no Sistema Informatizado do SIGO/DF.
Atendimento das manifestações encaminhadas diretamente pela Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT.
Atendimento dos pedidos de informação registrados por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC, com fundamento na Lei de Acesso à Informação.
Resposta aos recursos em 1º instância apresentados nos pedidos de acesso à informação e instrução dos recursos apresentados em 2ª instância ao Secretário de Estado.
Monitoramento no Sistema de Gestão de Ouvidoria - SIGO/DF das cinco operadoras do STPC/DF, das unidades administrativas da SEMOB e órgãos vinculados.
Articulação da atuação da Ouvidoria, no âmbito de suas competências, com a Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle – SUFISA e DFTrans.
Coordenação da elaboração e monitoramento da Carta de Serviços ao Cidadão da SEMOB em conjunto com a área de planejamento estratégico e ASCOM.
Participação e contribuição no planejamento estratégico institucional da Secretaria.
Representação da Secretaria de Mobilidade no Conselho dos Direitos do Idoso – CDI, no exercício da presidência do colegiado.
Elaboração, análise e publicação dos relatórios estatísticos trimestrais.



6. Considerações finais

Ao longo do ano de 2018, a equipe da Ouvidoria/SEMOB cumpriu suas atribuições regimentais, com ênfase no aprimoramento dos serviços ofertados pelo órgão à população e na melhoria contínua dos procedimentos para tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

Paralelamente ao trabalho feito com as concessionárias do STPC/DF e com a Ouvidoria do DFTrans, a equipe da Ouvidoria/SEMOB também articula ações conjuntas com a Subsecretaria de Fiscalização - SUFISA, informando as maiores incidências de queixas e solicitando operações de fiscalização nos locais apontados pelos usuários.

Reconhecemos que ainda há muito espaço para melhorias, particularmente no sistema de transporte público coletivo, mas os dados apresentados indicam, pelo menos, que as estratégias adotadas até o momento têm sido acertadas na construção de um sistema de atendimento que garanta a efetiva participação do usuário do STPC/DF no seu aperfeiçoamento.

Brasília, Distrito Federal
Novembro de 2018*

*Relatório retificado para atender o disposto nos artigos 14 e 15, da lei n. 13.460/2017

Elaborado por:

Rones Meireles Lobão Pereira
Matrícula 125099-X
Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental

Colaboração:

Vanessa David Meloni
Matrícula: 55.061-10
Técnico de Nível Superior (DMTU)

Documento incluído nos processos n. 00090-00026641/2020-11 e 00600-00006157/2020-22.