



**Governo do Distrito Federal**  
Secretaria de Estado Transporte e Mobilidade  
Ouvidoria



## **Relatório Anual de Gestão 2019**

**Brasília – Distrito Federal  
Novembro de 2019\***



## SUMÁRIO

<b>1 - Apresentação</b>	<b>2</b>
<b>2 – Total de registros e distribuição</b>	<b>3</b>
<b>3 – Principais assuntos das manifestações</b>	<b>4</b>
<b>4 – Das providências adotadas</b>	<b>6</b>
<b>5 – Resumo das atividades desenvolvidas</b>	<b>8</b>
<b>6 – Considerações finais</b>	<b>9</b>



## 1. Apresentação

---

O presente relatório abrange o período e 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019 e apresenta as principais atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Especializada desta Secretaria de Estado de Mobilidade.

No exercício findo, destacamos o evento que causou maior impacto nos resultados apresentados neste relatório anual de gestão que foi, sem dúvida, a extinção do DFTrans por meio da lei n. 6.334, de 19 de julho de 2019, que transferiu todas as suas competências, atribuições, pessoal e patrimônio para a Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade – SEMOB.

Consequentemente, as manifestações registradas no Sistema OUV/DF e e-SIC foram agregadas à Ouvidoria/SEMOB, bem como os servidores da Ouvidoria do órgão extinto foram integrados à SEMOB.

O extinto DFTrans sempre figurou entre os mais demandados em número de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Isso causou um grande impacto na Ouvidoria/SEMOB, tanto pelo volume de registros, quanto pelos naturais desafios que caracterizam a integração de equipes em qualquer organização.

As adaptações tiveram de ser feitas em prazo bastante exíguo, pois o número de manifestações muito superior ao que as duas equipes já haviam tratado separadamente. O total de registros de manifestações de ouvidoria no ano de 2019, somando-se SEMOB e DFTrans, superou 40 mil registros.

Além disso, no mesmo ato, a lei que extinguiu o DFTrans também transferiu ao Banco de Brasília – BRB diversas atividades inerentes ao Sistema de Bilhetagem Automática –SBA, do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF.

A seguir, apresentamos os resultados do exercício de 2019, com os impactos dessas transformações.



## 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 2019, distribuídas mensalmente e conforme a tipologia (fig. 1 e 3).

**Total de manifestações: 40.930**

Fig. 1



FONTE: Sistema OUV-DF.

Desde 2018 as Ouvidorias/SEMOB e DFTrans já articulavam ações conjuntas, no intuito de entregar melhores resultados à população. Em que pese os enormes desafios surgidos com a extinção daquela Autarquia, as equipes, agora formalmente integradas, superaram todos os obstáculos.

Os processos de atendimento foram ainda mais aperfeiçoados e a transformação da estrutura da Ouvidoria/SEMOB restou exitosa. Houve, inclusive, aumento no índice de resolutividade face ao esforço empreendido por toda a equipe, conforme indicado abaixo:



Fonte: Sistema OUV/DF

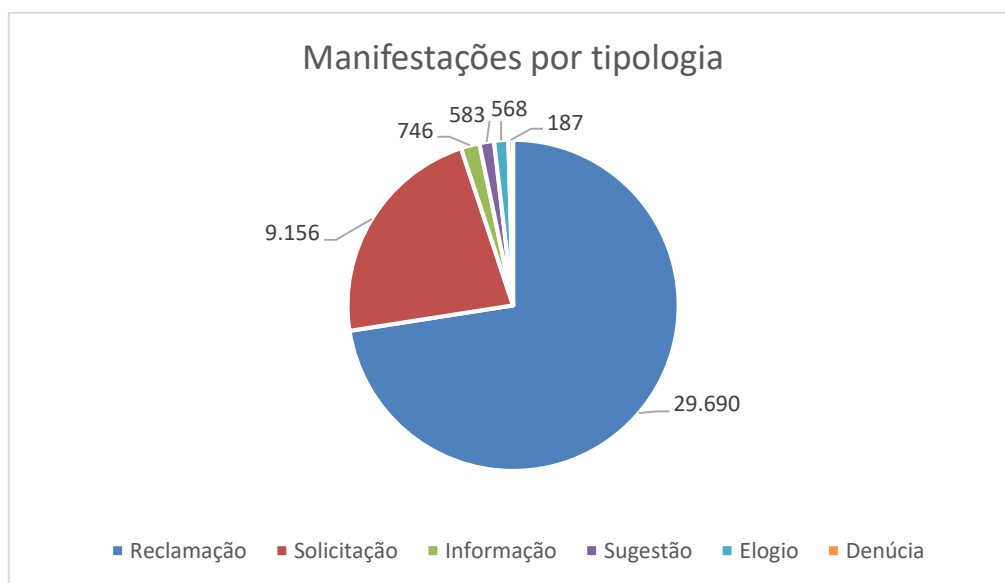


## 2.1 Classificação segundo a tipologia das manifestações

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, informação, sugestão, elogio e denúncia.

O gráfico a seguir, fig. 2, apresenta a classificação das manifestações de acordo com a tipologia. Destacam-se as manifestações do tipo “reclamação”, representando 73% (setenta e três por cento) do total de registros no exercício de 2019, ante 92% (noventa e dois por cento) apurados no ano anterior. Isso significa uma diminuição considerável no número de manifestações dessa natureza.

Fig. 3



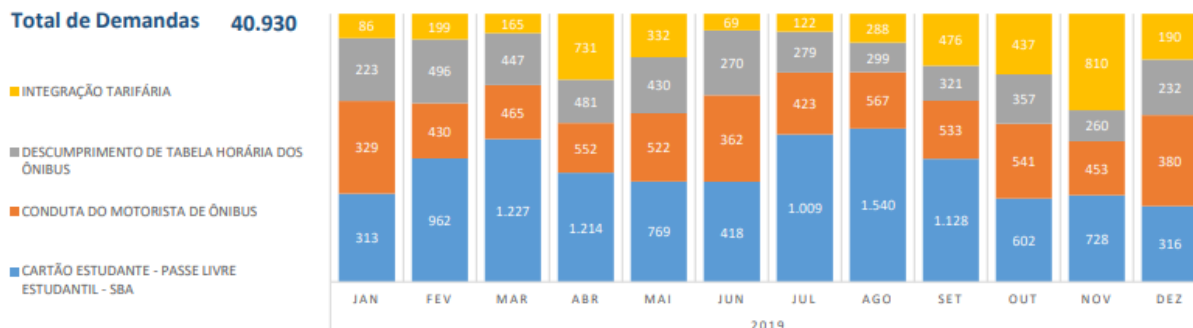
FONTE: Sistema OUV-DF

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

O gráfico a seguir, fig. 3, apresenta os 4 (quatro) assuntos mais mencionados pelos usuários nas manifestações de ouvidoria no exercício de 2019.



Fig. 4



Fonte: Sistema OUV/DF

### 3.1. Análise

Se comparada ao exercício de 2018, a composição da lista de assuntos mais demandados sofreu modificações e isso, obviamente, em função da junção das ouvidorias do DFTrans e SEMOB.

No exercício de 2019 o assunto mais demandado foi “integração tarifária, que se refere às falhas do Sistema de Bilhetagem Automática – SBA para realizar a integração de tarifas. Conforme informado no relatório de 2018, esse assunto persistiu até o fim do exercício dentre os 5 mais mencionados, tendência que continuou em 2019.

A “conduta do motorista, de primeiro passou ao terceiro assunto mais manifestado, seguido de “cartão passe livre estudantil, que é outra questão também afeta ao Sistema de Bilhetagem, como a integração tarifária.

O “assunto Passe Livre Estudantil – PLE passou a figurar na lista dos mais mencionados da Ouvidoria/SEMOB em 2019, mas era quase inexistente em 2018, pois era tratado pelo DFTrans. Trata-se de assunto pertinente ao SBA que passou a ser de responsabilidade do BRB. Gradualmente, as manifestações de ouvidoria dos assuntos do SBA serão encaminhadas ao BRB Mobilidade. A expectativa é de que as falhas sejam solucionadas e novas rotinas sejam estabelecidas no cadastro e na utilização do Cartão Passe Livre Estudantil.



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

### **4.1. 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 de 2018, um aumento repentino no registro de manifestações acerca de falhas na integração tarifária do Sistema de Bilhetagem Automática – SBA, do STPC/DF.

Encaminhado o assunto à equipe da Subsecretaria de Fiscalização e Controle – Sufisa, passou-se 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, tanto que, em 2019 o assunto chegou a ser o mais reclamado de todos.

Em que pese os esforços da Sufisa e do extinto DFTrans para sanar as falhas do SBA, os usuários seguiram registrando mais ocorrências sobre o assunto.

Como solução definitiva, espera-se que a gestão do BRB sobre determinadas funcionalidades do SBA resolva a questão.

### **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 e em 2019 continua na mesma posição.

A questão de descumprimento de horário é sempre 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. Conduta do motorista**

Reitere-se o que já foi consignado no relatório de 2018, pois esse assunto tem sido recorrente ao longo 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 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 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, novas reuniões com os representantes das operadoras foram realizadas para alinhar diretrizes de atendimento, com o objetivo de aperfeiçoar os procedimentos de apuração e aplicação de sanções disciplinares aos envolvidos.

Novamente 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, continuam buscando 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 já vem sendo 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 de pelas concessionárias, o assunto ainda persiste dentre os mais manifestados. Nesse contexto, vale repetir, 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 neste e em outros relatórios, a questão da conduta dos rodoviários é assunto que diz respeito à relação trabalhista entre os profissionais e as empresas concessionárias, atuando o Poder Concedente de forma supletiva, por meio de diretrizes, fomentando o diálogo, as melhores práticas no STPC/DF e fiscalizando a prestação dos serviços.

#### **4.4. Cartão Passe Livre Estudantil**

O Cartão Passe Livre Estudantil – PLE tem sido objeto de manifestações de seus usuários por diversos exercícios e não foi diferente no último ano. Sempre na volta às aulas há uma corrida aos postos de atendimento dos estudantes que não conseguem utilizar o seu cartão.

Essas manifestações de ouvidoria vêm sendo respondidas pela equipe da Ouvidoria e podemos afirmar, sem sobra de dúvida, que mais de 90% das falhas no acesso se devem à falta de atualização dos dados do estudante no sistema (curso, turno, instituição etc) ou à falta de atualização da instituição de ensino, que tem a responsabilidade de repassar os dados de seus discentes dentro do prazo estipulado em norma. São poucas as falhas provocadas por defeitos nos cartões ou intermitências do SBA.

Entretanto, por se tratar de assunto da Bilhetagem, novos procedimentos estão sendo implementados de modo a facilitar a atualização dos dados dos estudantes e instituições, assim como novas rotinas de atualização e manutenção desse banco de dados serão aplicadas com vistas à solução definitiva. A questão agora está sob a responsabilidade do BRB que possui estrutura tecnológica e a *expertise* necessária para gestão dos cadastros, emissão de cartões e gerenciamento dos créditos.

## **5. Resumo das atividades desenvolvidas**

---

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



Tab. I

<b>Resumo de Atividades</b>
Triagem e 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.
Elaboração, análise e publicação dos relatórios estatísticos trimestrais.

## 6. Considerações finais

Ao longo do ano de 2019, 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.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade  
Ouvidoria



O desafio da integração das equipes de ouvidoria SEMOB e DFTrans foi realizado com êxito e esse sucesso se reflete nos resultados da avaliação da Ouvidoria/SEMOB. A resolutividade aumentou consideravelmente no período analisado. Isso indica que a Ouvidoria/SEMOB é acreditada pela população do Distrito Federal como canal de eficaz de comunicação com a Secretaria de Transporte e Mobilidade.

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 2019\***

\*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:  
Técnico de Nível Superior (DMTU)

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