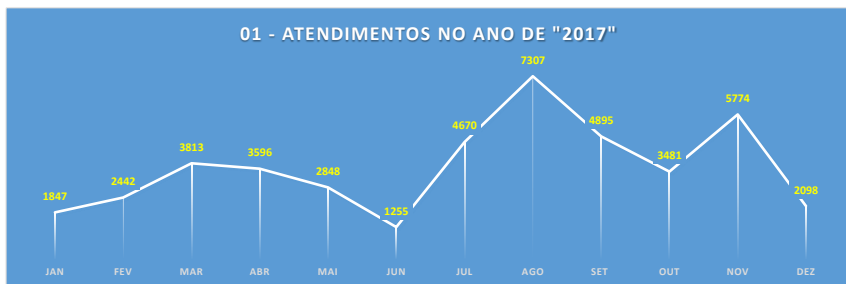


O presente relatório tem como objetivo apresentar o número de atendimentos desta Ouvidoria no ano de 2017

1. DADOS COMPARATIVOS

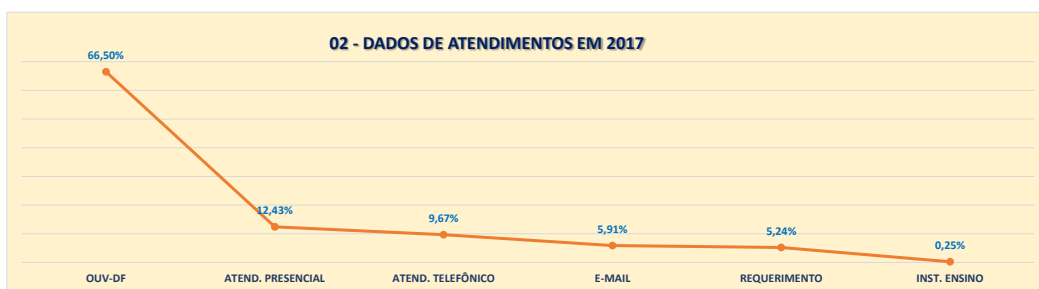
Os atendimentos realizados por esta Ouvidoria-DFTrans, no ano de 2017, tiveram um total de 44.026, conforme demonstrado no gráfico nº 1 "Atendimentos no ano de 2017".

O mês de setembro teve o maior número de atendimentos (7.307), representando 16,59% do total de atendimentos de 2017. Este aumento teve como causa a não realização de troca de instituição e de solicitação de aumento de acessos por parte dos estudantes.



2. DADOS DE ATENDIMENTOS

Dos atendimentos realizados, as manifestações do OUV-DF, totalizaram 66,50%, seguidas pelos atendimentos presenciais, com 12,43%, e pelos atendimentos telefônicos, com 9,67%.
Obs: Houve uma redução de 1,7%, das manifestações registradas no Ouv-DF, no segundo semestre de 2017.



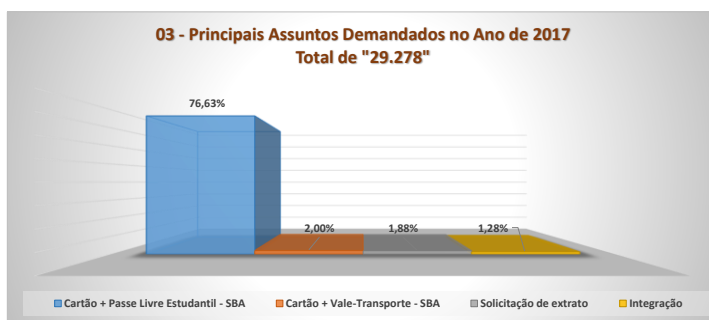
3. PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS

Os 66,50% dos registros no OUV-DF totalizaram 29.278 manifestações. E destas manifestações, 81,79% foram sobre os seguintes assuntos:

1. Cartão + Passe Livre Estudantil com "76,63%",
2. Cartão + Vale Transporte com "2,00%",
3. Solicitação de Extrato com "1,88%",
4. Integração com "1,28%"

Conforme apresentado no gráfico de nº 03 - Principais assuntos Demandados.

Chamamos a atenção para estes dados, o Cartão + Passe Livre Estudantil vem liderando esta estatística desde 2016.



4. RESOLUTIVIDADE

Neste resumo demonstramos o empenho desta Ouvidoria-DFTrans, no sentido de buscar soluções às demandas registradas no menor tempo possível. Nos meses de Fev e Mai/2017 a Ouvidoria Geral não nos enviou o relatório de Resolutividade para lançamento.

Obs: Observamos que dentre as demandas que foram classificadas, o percentual de demandas "Resolvidas" superaram as de "Não Resolvidas" no ano de 2017, conforme segue no gráfico "nº 04 Resolutividade".

