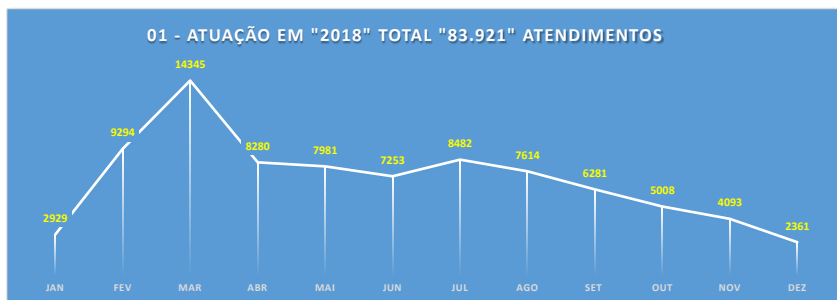


O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação dos atendimentos desta Ouvidoria no ano de 2018

1. DADOS COMPARATIVOS

Apresentamos os números de atendimentos mensais realizados por esta Ouvidoria-DFTrans, no ano de 2018, que totalizaram "83.921" atendimentos conforme demonstrado no gráfico nº 1 "Atendimentos no ano de 2018".

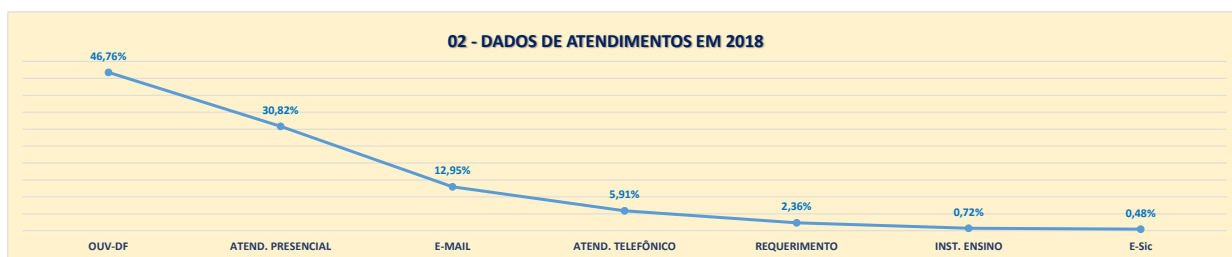


Os meses de Março e Julho/2018 tiveram elevações devido o retorno das aulas e a não realização de troca de instituição e de solicitação de aumento de acessos por parte dos estudantes.

Obs: chamamos a atenção que a partir de Abril/2018 com a mudança de direção e gerências houve uma redução considerável, das manifestações registradas no Ouv-DF.

2. DADOS DE ATENDIMENTOS

Dos atendimentos realizados, as manifestações do OUV-DF, totalizaram "39.845" demandas que corresponde a 46,76%, seguidas pelos atendimentos presenciais, com "26.266" que corresponde a 30,82%, e pelos e-mails, com "11.040" que corresponde a 12,95%.



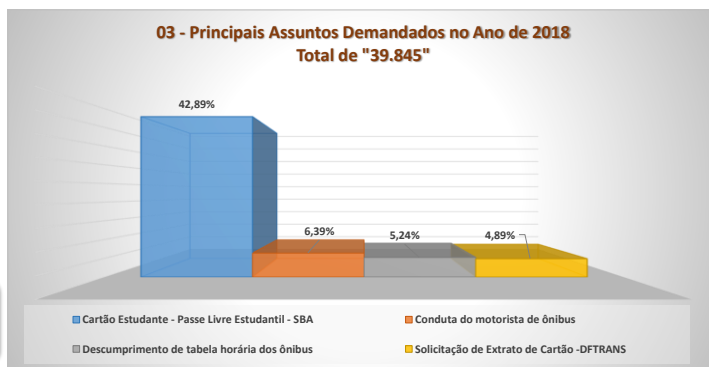
3. PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS

Das 39.845 manifestações do OUV-DF, 62,55% foram sobre os seguintes assuntos:

1. Cartão + Passe Livre Estudantil com "42,89%",
2. Conduta do Motorista de Ônibus com "6,39%",
3. Descumprimento de Tabela horária com "5,24%",
4. Solicitação de Extrato de cartão com "4,89%"

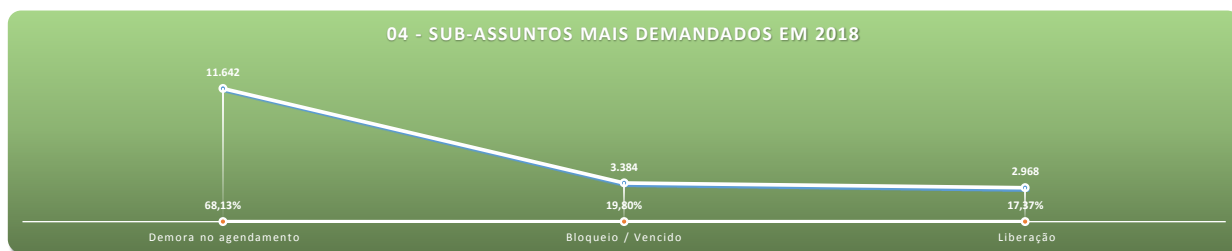
Conforme apresentado no gráfico de nº 03 - Principais assuntos Demandados.

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



4. SUB-ASSUNTO MAIS DEMANDADO

Do assunto mais demandado em 2018 "Cartão Passe Livre Estudantil – SBA", o sub-assunto "Demora no Agendamento" foi o mais manifestado com "11.642" manifesto que representa 68,13%, seguido por "Bloqueio/Vencido" com "3.384" manifesto que representa 19,80% e "Liberação" com "2.968" manifesto que representa 17,37%, conforme gráfico nº 04 Sub-assunto mais demandado.

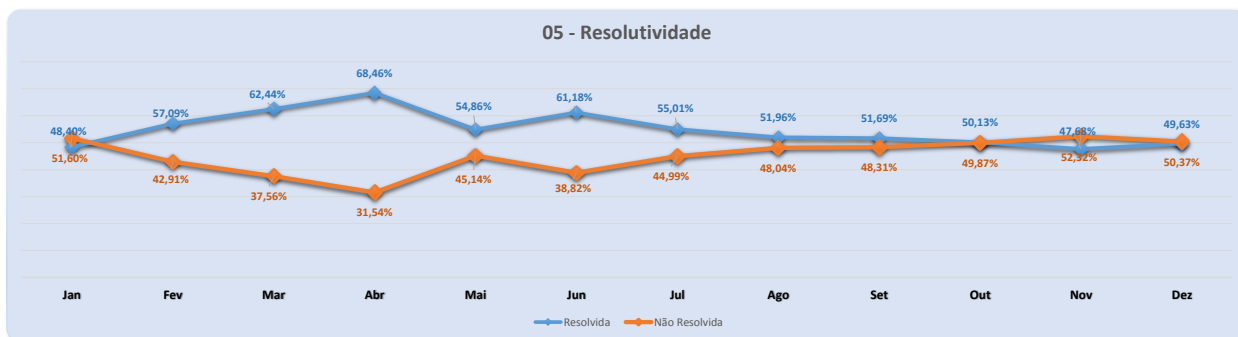


5. RESOLUTIVIDADE

Neste resumo demonstramos o empenho desta Ouvidoria-DFTrans, no sentido de buscar soluções às demandas registradas no menor tempo possível.

Obs: Observamos que dentre as demandas que foram classificadas, o percentual de demandas "Resolvidas" vem caindo desde julho/2018. Isso se deu devido as pastas das Operadora do STPDF ter sido incorporada a pasta da Ouvidoria da DFTrans, conforme segue no gráfico "nº 05 Resolutividade".

05 - Resolutividade



Em 2018 esta Ouvidoria foi premiada pela Ouvidoria Geral do distrito Federal com:

- 1. Melhores Práticas em Ouidoria*
- 2. Melhor Desempenho*

Este é o resultado do empenho desta ouvidoria, no sentido de buscar soluções às demandas registradas no menor tempo possível.