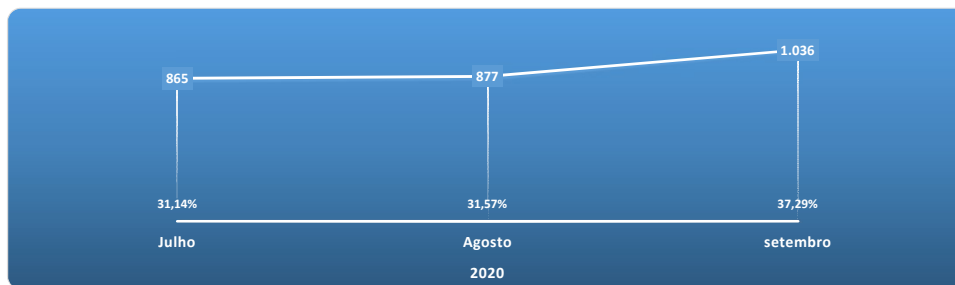


1. DADOS COMPARATIVOS

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 3º trimestre de 2020 no tocante ao recebimento de demandas via Sistema de Ouvidoria do DF (OUV-DF). Os dados estatísticos a seguir são de Julho, Agosto e Setembro/2020.

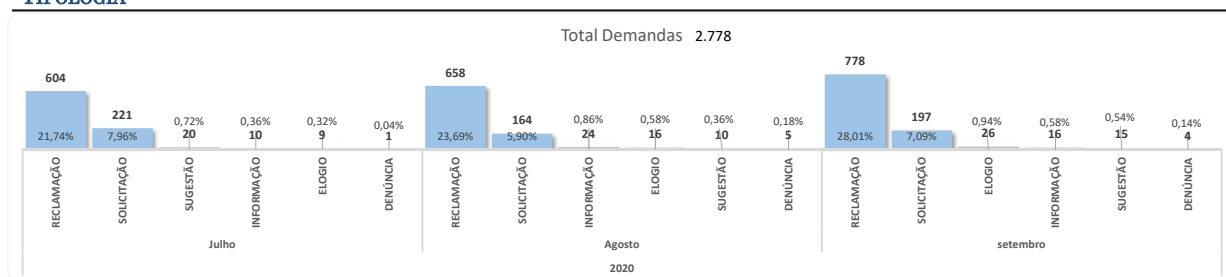

2.778
Total de Demandas do Período



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 3º Trimestre/2020, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

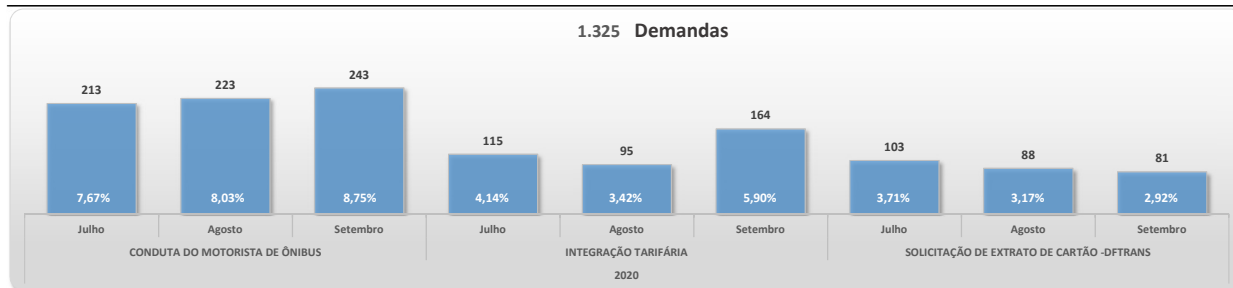
TIPOLOGIA



3. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

Informamos a seguir, através dos principais assuntos, os dados estatísticos referentes às demandas cadastradas no OUV-DF. Do total de manifestações registradas no 3º trimestre/2020(2.778), o assunto "**Conduta do Motorista de Ônibus**" foi o item mais demandado com um percentual de 24,44% correspondendo a 679 manifestações. Na sequência, seguem os tópicos "**Integração Tarifária**" com uma porcentagem de 13,46%, representando 374 manifestos e "**Solicitação de extrato de cartão**" com uma porcentagem de 9,79%, o que corresponde a 272 manifestações, conforme apresentado nos gráficos Assuntos mais demandados."

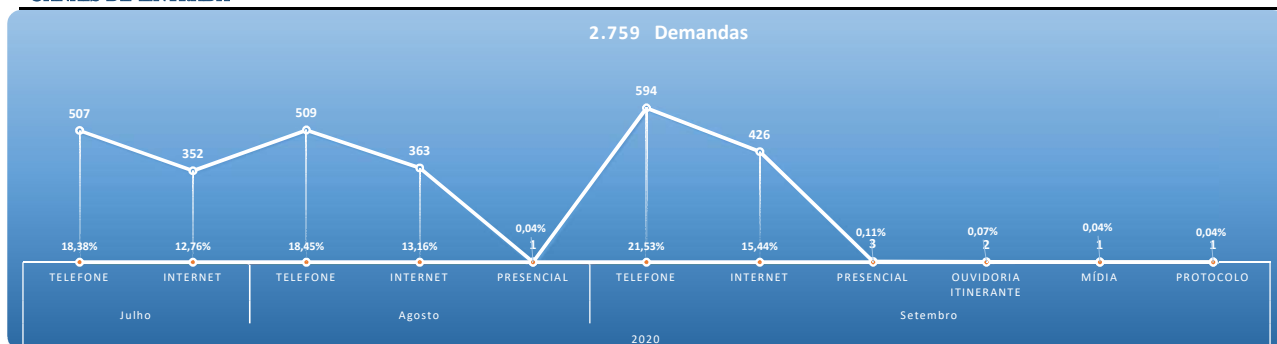
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



4. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

Os meios mais utilizados pelos usuários nesse 3º trimestre para registro das manifestações de Ouvidoria no Sistema OUV/DF foram a "Central 162" com "58,36%(1.610 demandas) seguido da "Internet" com 41,36% (1.141 demandas), 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 3º 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.

Pesquisa de Satisfação

Período: 01/07/2020 a 30/09/2020

Data Inicial: 01/07/2020 Data Final: 30/09/2020 Classificação: Seleccione... Situação: Seleccione... Unidade: Seleccione... [Redefinir filtro] [Filtrar]

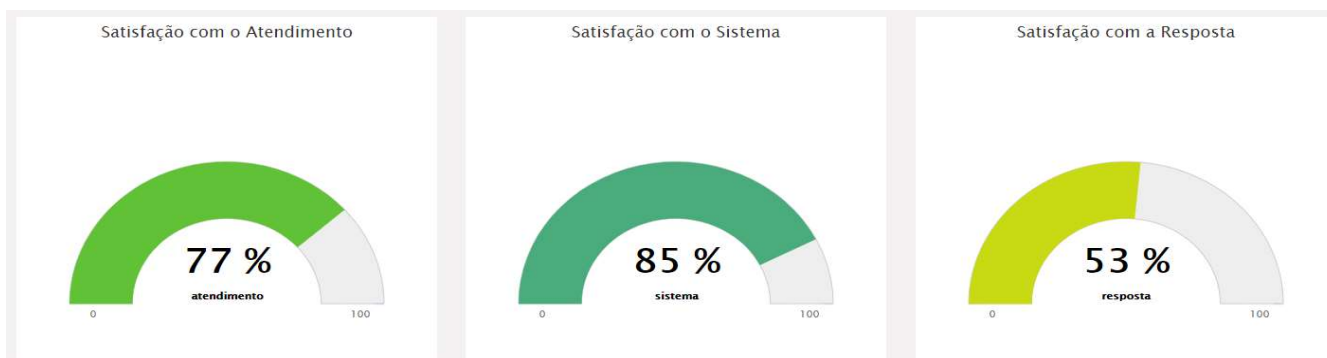
Aplicar para unidades inferiores



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;

7. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DA SEMOB

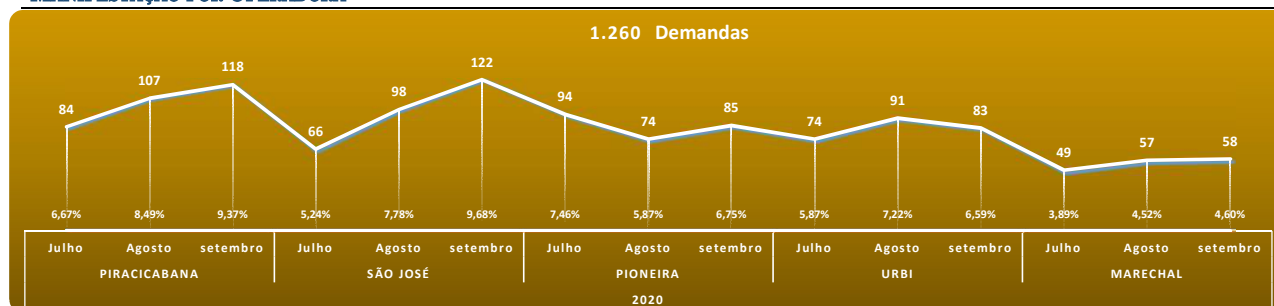
Após o recebimento dos relatórios periódicos produzidos por esta Ouvidoria, a O Gabinete desta Secretaria os encaminha a sua secretaria executivas e respectivas subsecretarias, operadoras do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF e ao Banco de Brasília (manifestações atinentes à bilhetagem Automática)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

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 3º trimestre/2020. Observamos que nos meses de Julho e Agosto/2020 a empresa "Piracicabana" foi a mais demandada com 84 e 107 registros, respectivamente. Entretanto, em Setembro/2020, a referida liderança ficou com a empresa "São José" com 122 demandas registradas. O gráfico abaixo -Demandas Registradas por Operadora detalha perfeitamente o explicado acima.

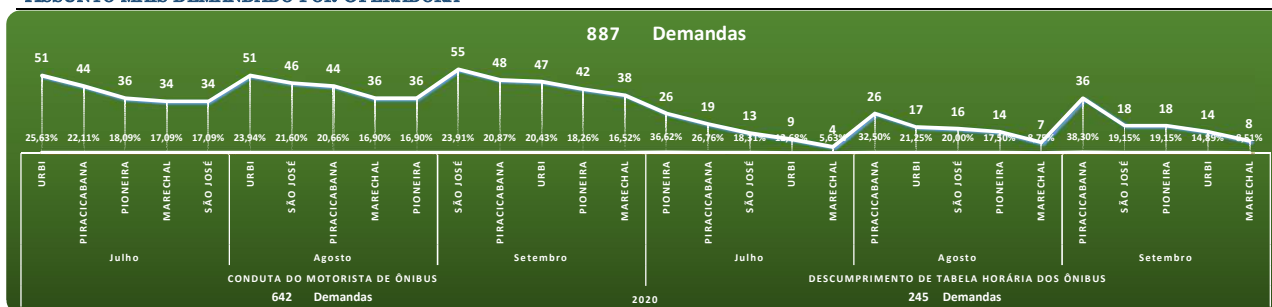
MANIFESTAÇÃO POR OPERADORA



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

A seguir informaremos o assunto mais registrado no 3º trimestre/2020 e a respectiva operadora do STPC/DF mais demandada. Neste 3º trimestre de 2020, o assunto mais manifestado foi a "Conduta do Motorista de Ônibus", obtendo 642 registros, tendo a operadora "Urbi" como a mais reclamada em Julho e Agosto/2020, recebendo a mesma 51 manifestos em cada mês. Já em Setembro/2020, a operadora "São José" respondeu por 55 demandas acerca do citado assunto. 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 3º trimestre/2020. No mês de Julho/2020 as linhas mais reclamadas foram a de nº 147.5 e nº 601.1 das operadoras "Pioneira" e "Piracicabana", respectivamente. Já em Agosto/2020 as linhas mais demandadas foram a de nº 0.517 e nº 806.1 das operadoras "Piracicabana" e "Urbi", respectivamente. Entretanto, no mês de Setembro/2020 as linhas mais manifestadas foram a de nº 0.641 e nº 0.401 das operadoras "Piracicabana" e "São José", nessa ordem. O gráfico (Linhas mais demandadas) abaixo detalha perfeitamente o explicado acima.

LINHAS MAIS DEMANDADAS

