



**GOVERNO DO DISTRITO
FEDERAL**



**FORMULÁRIO DESCRITIVO – EDITAL Nº 01, DE
09 / 06 / 2021**

**“6º CONCURSO MELHORES PRÁTICAS EM
OUVIDORIA”**



APRESENTAÇÃO DA UNIDADE

- NOME DA INICIATIVA/PROJETO: **Ouidoria em Ação como ferramenta de gestão**
- DATA DA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA/PROJETO:
Ações/Iniciativas/ Atividades desenvolvidas a partir de **25 de junho de 2021**
- ÓRGÃO : **Secretaria de Transporte e Mobilidade –SEMOB**
- SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO. Caso esteja inscrevendo uma iniciativa realizada em parceria, indicar os dados dos responsáveis pelo projeto
 - ✓ Cristiano Francisco de Moura – Ouvidor –Matricula : 010.276.616-7
 - ✓ James dos Santos Oliveira-Técnico de Transporte Urbano- Matricula: 0263987-4.
 - ✓ Aline Soares da Silva- Assessora Especial-Matricula 010276230-7
- EQUIPE DE TRABALHO (nomes, cargos e matrículas)
 - ✓ Cristiano Francisco de Moura – Ouvidor –Matricula : 010.276.616-7
 - ✓ James dos Santos Oliveira-Técnico de Transporte Urbano- Matricula: 0263987-4.
 - ✓ Aline Soares da Silva- Assessora Especial-Matricula 010276230-7
 - ✓ Éder Santana Oliveira- Técnico(a) de Transportes Urbanos,Matricula: 197603-6.
 - ✓ Valéria Penna Ferreira- Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental,Matricula: 33.299-2.
 - ✓ Vanessa David Meloni- Técnica de Nível Superior,Matricula: 55061-2.
 - ✓ Orislanne Carneiro de Sousa- Analista de Transporte Urbano e Operação.,Matricula: 264-139-9.
- DADOS PARA CONTATO (Telefone de contato: (61) 9 8199-2458 , emails: Ouidoria@semob.df.gov.br / Cristiano.moura@semob.df.gov.br)



DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

1. INTRODUÇÃO: IDEIA SUCINTA DO PROJETO

Inicialmente, esclarecemos que os dados, números e demais informações constantes do projeto em questão dizem respeito ao período de 01/01/2021 até 30/09/2021.

As ações detalhadas nos tópicos seguintes visam, entre outros, contribuir para a melhoria e eficiência dos trabalhos executados por esta Ouvidoria, e, conseqüentemente, pela Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do DF, bem como, promover um incremento da participação social. O propósito primordial de tais iniciativas é fazer com que o cidadão tenha cada vez mais confiança nos agentes públicos e serviços ofertados pela administração pública, por exemplo, por meio da Ouvidoria, demais unidades internas e seus respectivos servidores.

Objetivamos ainda conscientizar o cidadão de que os canais de Ouvidoria são, atualmente, instrumentos que vão além da simples busca de solução de problemas pontuais. Os referidos canais de participação social são também meios eficazes, efetivos e eficientes de propositura de políticas públicas, seja por meio de sugestões, solicitações, reclamações, denúncias etc.

Todavia, para que possamos alcançar tais objetivos, faz-se necessário a implementação de algumas ações, quais sejam a concepção de gestão participativa e a da informação, que propiciem um atendimento capaz de buscar a solução das mais variadas manifestações.

Em linhas gerais, elencamos abaixo as principais ocorrências negativas observadas por esta Ouvidoria já no início do ano corrente, assim como as iniciativas(resumo) adotadas por esta Unidade visando solucionar tais problemáticas:

1.1 Desempenhos(conforme imagens constantes desse projeto), do 1º e 2º trimestres de 2021, a quem do esperado para os indicadores atinentes à resolutividade, à satisfação com o serviço de ouvidoria, à recomendação dos serviços de ouvidoria, ao atendimento, ao sistema de Ouvidoria, à qualidade da resposta. Após monitoramentos periódicos de tais indicadores e análises críticas das respostas recebidas das unidades internas e/ou já encaminhadas ao cidadão, realizados por meio de servidor designado para tal, adotamos, entre outras inciativas, a ação de aprimorar tais respostas deixando-as mais claras e coerentes, além de realizarmos reuniões internas com algumas unidades acerca da problemática supracitada;

1.2 Percentual de manifestações encerradas fora do prazo, no 1º(2%) e 2º(1%) trimestres de 2021(conforme imagens constantes desse projeto), ainda acima daquilo que aceitamos como ideal para a nossa realidade, no caso em tela, 0%. Após comunicações internas, associadas a reuniões com as demais



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



unidades desta SEMOB, conseguimos sensibilizar os agentes desta Secretaria responsáveis pela análise e resposta das respectivas manifestações de ouvidoria, a ponto de terminarmos o terceiro trimestre com 0% de manifestações respondidas fora do prazo (conforme dados ao final deste projeto);

1.3 Prazo de resposta crescente de 7 para 11 dias, se compararmos os dois primeiros trimestres de 2021. Ou seja, houve a necessidade de que as unidades internas desta SEMOB/DF fossem conscientizadas quanto a obrigatoriedade de que tal prazo fosse reduzido, assim como foi feito através de reuniões, comunicações internas etc, conforme dados e imagens ao final desse projeto. Assim, no terceiro trimestre de 2021 (01/07/2021 a 30/09/2021) verificamos uma redução de 11 para 8 dias no prazo de resposta;

1.4 Resposta com certa incoerência por parte das unidades internas desta SEMOB, das operadoras de ônibus e do Banco de Brasília (manifestações atinentes à bilhetagem automática) o que originava, em muitas situações, avaliações negativas por parte do cidadão. Houve a necessidade de que os “atores” supracitados fossem conscientizados quanto a obrigatoriedade de que a resposta produzida fosse, na medida do possível, cada vez mais objetiva, clara e coerente, evitando-se, ao máximo, o uso de linguagem muito técnica e de difícil compreensão. Tal sensibilização foi realizada também através de reuniões, comunicações internas etc, conforme dados e imagens ao final desse projeto;

1.5 Observamos um número ainda pequeno de manifestações avaliadas (resolvidas ou não resolvidas) pelo cidadão no período de 01/01/2020 a 30/09/2020 (2970 manifestações avaliadas como resolvidas ou não resolvida antes e depois da resposta complementar de um total de 12062 manifestações recebidas – cerca de 24,63%). Ações como ligações telefônicas para o usuário e mudança do texto ao final de cada resposta enviada ao cidadão foram algumas das iniciativas adotadas por esta Ouvidoria visando melhorar tal quantitativo no ano de 2021. Assim, após tais ações, verificamos que, para o mesmo período de tempo de 2021 (01/01/2021 a 30/09/2021 - 2980 manifestações avaliadas como resolvidas ou não resolvidas antes e depois da resposta complementar de um total de 11901 manifestações recebidas – cerca de 25,04%) já houve um pequeno aumento no percentual (de 24,63% para cerca de 25,04%) de manifestações avaliadas se compararmos os dois períodos supracitados.

1.6 Após uma análise criteriosa (e comparativa) dos períodos de 01/01/2020 a 30/09/2020 e de 01/01/2021 a 30/09/2021, observamos um número pequeno de manifestações com resposta complementar. Tal resposta visa esclarecer determinada resposta específica, mas um tanto técnica, ou mesmo complementar informação genérica/padrão, ou mesmo específica, enviada anteriormente. Isso, a nosso ver, contribuiu também para que o cidadão classificasse certas manifestações como não resolvida ou mesmo deixasse de classificá-la por não entender a resposta (por exemplo, muita técnica) e/ou pelo fato de a mesma ser genérica/padrão. Se compararmos os períodos supracitados, observamos que de um total de 12062 manifestações recebidas, de 01/01/2020 a 30/09/2020, apenas cerca de 622 manifestações



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



receberam resposta complementar – algo em torno de 5,16%). Já no período de 01/01/2021 a 30/09/2021, das 11901 manifestações recebidas, cerca de 1872 manifestações obtiveram respostas complementares, isto é, aproximadamente 15,73% . Após trabalhos realizados por esta Ouvidoria juntos aos setores internos (reuniões e comunicações internas) desta Secretaria - para que os mesmos ou complementassem as manifestações que receberam resposta padrão por parte dos mesmos ou nos enviassem tais respostas para que fizessemos tal trabalho - e ao cidadão (por exemplo, detalhando melhor uma resposta enviada anteriormente a tal usuário/a) observamos um aumento no número de manifestações complementadas, o que, sem sombra de dúvidas, influenciou direta ou indiretamente para a melhoria de vários indicadores, por exemplo, os indicadores citados no tópico 1.1.

As iniciativas retromencionadas objetivam, entre outros resultados, fazer com que o cidadão receba uma resposta a sua manifestação cada vez mais coerente e concisa, além de, no mesmo, aumentar a confiança nos serviços prestados pela Ouvidoria e/ou “implantar” o hábito de avaliar criticamente as manifestações por ele registradas, criando, assim, uma consciência da importância de sua participação para a qualidade do serviço prestado.

Nesse sentido, os principais aspectos para atingir a implementação de ações proativas no intuito de fomentar a participação social foi a busca da realização de uma maior aproximação da sociedade e das demais unidades internas desta Secretaria com esta Ouvidoria, incentivando, principalmente, o exercício da cidadania. Pois, ao observar os índices de resolutividade, satisfação e qualidade de resposta, por exemplo, percebeu-se a necessidade de aproximação entre a Ouvidoria e o cidadão e demais setores internos. Apesar dos indicadores desta Ouvidoria estarem, de certa forma, satisfatórios e, considerando também a quantidade de manifestações recebidas e analisadas por esta ouvidoria, identificou-se a necessidade de atuação mais efetiva (ativa) por parte desta Unidade.

Por fim, busca-se, em regra em toda ação pensada e desenvolvida por esta Ouvidoria, o alcance de uma maior excelência no atendimento prestado pela mesma e por esta Secretaria, além de um relacionamento cada vez mais próximo com o cidadão, ajudando-o a alcançar seu objetivo ao entrar em contato com esta Ouvidoria, que é ter resolvido o problema que o faz procurar a administração pública. Desse modo, objetivamos deixar o cidadão o mais satisfeito possível, fazendo com que o mesmo sinta-se especial, colocando em prática os princípios norteadores da administração pública e o respeito à dignidade da pessoa humana.

2. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA O PROJETO

O conjunto de ações desenvolvidas por esta Ouvidoria visaram garantir que fossem atingidos os objetivos desejados pela mesma. Assim, a postura amigável com os agentes públicos, a busca por um bom relacionamento com os setores internos e as operadoras de transporte público, agentes estes responsáveis



pela apuração das manifestações, vêm desempenhando um papel determinante para que as metas estabelecidas por esta Unidade no seu plano de ação fossem, em sua maioria, atingidas.

AÇÕES:

2.1 Designação de servidor para monitorar o comportamento dos indicadores do Sistema OUV-DF, além da criação de outros índices(qualidade da resposta, percentual de manifestações avaliadas, assuntos mais manifestados etc).

✓ Mensalmente, a partir das informações levantadas pelo servidor em questão, são pensadas maneiras de melhorar os dados tidos como negativos ou abaixo do esperado. As iniciativas em questão passam por ações como a reanálise das respostas enviadas ao cidadão, visando, por exemplo, com o acréscimo de informações de “rodapé” nas respostas encaminhadas ao mesmo visando sensibilizá-lo a avaliar a resposta recebida;

✓ Sensibilização do setores internos, do Banco de Brasília(demandas atinentes à bilhetagem automática) e operadoras de ônibus, por meio de comunicações formais e reuniões, acerca de tais indicadores. Em tais oportunidades a Ouvidoria, em regra, recomenda/orienta cada agente público acerca dos procedimentos a serem adotados visando reverter as situações negativas expostas pelos referidos indicadores.

2.2 Reunião com as unidades internas, operadoras de ônibus e com o Banco de Brasília(demandas atinentes à bilhetagem automática) acerca dos demais assuntos não contemplados por meio de indicadores.

✓ A apresentação periódica, presencialmente por meio de reuniões, às unidades internas desta SEMOB dos demais assuntos que, no entender desta Ouvidoria, merecem ser discutidos pessoalmente com os chefes de cada unidade visando encontrar uma solução adequada para o caso em discussão. Tais reuniões tratam, em regra, também de respostas(amostra) inadequadas dadas pelas unidades, soluções de problemas mais complexos etc.

2.3 Conscientização, por meio de comunicações internas, dos agentes públicos responsáveis direta ou indiretamente pelo tratamento das manifestações de ouvidoria e encaminhamento das respostas das mesmas a esta unidade, da necessidade da adoção de medidas mais enérgicas visando o cumprimento do prazo de resposta com a consequente diminuição do mesmo, da melhoria da qualidade de resposta etc;

✓ Encaminhamento de circulares a todas as unidades competentes no âmbito desta Secretaria, solicitando maior atenção aos prazos e a qualidade da resposta encaminhada a ouvidoria;



✓ Encaminhamento de ofício a todas as operadoras de transporte público, solicitando maior atenção aos prazos e qualidade das respostas, além de detalhamento da apuração de reclamações/denúncias aos seus colaboradores.

2.4 Reformulação das Respostas preliminares /Respostas Definitivas

✓ Reformulação do corpo dos textos da resposta preliminar e da resposta definitiva visando torná-las mais claras, coesas, coerentes e objetivas. Essas alterações têm como objetivo informar ao cidadão de forma simples e direta que sua manifestação estaria no setor responsável, além de garantir a ele uma resposta definitiva que siga princípios de compromisso da administração pública com o cidadão, materializada por meio de informações claras, coerentes e com uma elevada qualidade da respectiva resposta. Entendemos que, além de receber uma resposta contendo a solução do seu problema, o cidadão prima por uma informação clara, coerente, concisa etc;

✓ Sem a compreensão da importância das atribuições da Ouvidoria para a Instituição, as iniciativas de sensibilização interna para a necessidade de garantir a satisfação do cidadão não atingiriam os objetivos pretendidos

2.5 Aproximação da ouvidoria aos anseios do cidadão

✓ Através de contato telefônico realizado por esta ouvidoria com o cidadão e a realização de uma nova análise das manifestações respondidas, avaliadas como não resolvida ou não avaliadas. Caso a resposta encaminhada tenha sido completa e atendido o pleito especificado no corpo do texto, mas, mesmo assim, ou o cidadão não avaliou a manifestação ou a avaliou como não resolvida, a equipe da ouvidoria entra em contato com o mesmo explicando sobre a resposta encaminhada pelo setor responsável e, após a anuência do cidadão, o servidor informa que encaminhará resposta complementar descrevendo a ação e solicitando que o cidadão responda a pesquisa de satisfação.

Esta aproximação aumenta a confiança do cidadão nas instituições públicas que, ao perceber que suas reivindicações estão sendo atendidas e o servidor de fato cuidou do encaminhamento da manifestação, fica satisfeito com o serviço prestado pelo órgão. Salienta-se que, com isso, o cidadão tem a oportunidade de compreender o funcionamento da máquina administrativa e entender melhor sobre as possibilidades e limitações do poder público em atender imediatamente suas reivindicações. Além disso, o cidadão entende seu papel como um dos agentes responsáveis pela propositura de políticas públicas.

3. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

3.1 Após monitoramentos periódicos de tais indicadores e análise crítica das respostas recebidas das unidades internas e/ou já encaminhadas ao cidadão, realizados por meio de servidor designado para tal, adotamos, entre outras iniciativas, a ação de aprimorar tais respostas deixando-as mais



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



claras e coerentes, além de realizarmos reuniões internas com algumas unidades acerca da problemática supracitada;

3.2 Após comunicações internas, associadas a reuniões com as demais unidades desta SEMOB, conseguimos sensibilizar os agentes desta Secretaria responsáveis pela análise e resposta das respectivas manifestações de ouvidoria, a ponto de terminarmos o terceiro trimestre com 0% de manifestações respondidas fora do prazo (conforme dados ao final deste projeto);

3.3 Através de reuniões, comunicações internas etc, conforme dados e imagens ao final desse projeto conseguimos diminuir o prazo de resposta de 11 dias (segundo trimestre de 2021) para 8 dias nesse terceiro trimestre do ano corrente;

3.4 Houve a necessidade de que os “atores” supracitados fossem concientizados quanto a obrigatoriedade de que a resposta produzida fosse, na medida do possível, cada vez mais objetiva, clara e coerente, evitando-se, ao máximo, o uso de linguagem muito técnico e de difícil compreensão. Tal sensibilização foi realizada através de reuniões, comunicações internas etc, conforme dados e imagens ao final desse projeto. Os resultados de tais medidas podem também ser observados nos indicadores atinentes ao terceiro trimestre de 2021, conforme imagens ao final deste projeto;

3.5 Ações como ligações telefônicas para o usuário e mudança do texto ao final de cada resposta enviada ao cidadão foram algumas das iniciativas adotadas por esta Ouvidoria visando melhorar tal quantitativo no ano de 2021. Assim, após tais ações, verificamos que, para o mesmo período de tempo de 2021 (01/01/2021 a 30/09/2021 - 2980 manifestações avaliadas como resolvidas ou não resolvida antes e depois da resposta complementar de um total de 11901 manifestações recebidas – cerca de 25,04%) já houve um pequeno aumento no percentual (de 24,63% para cerca 25,04%) de manifestações avaliadas se compararmos os períodos supracitados;

3.6 Após trabalhos realizados por esta Ouvidoria juntos aos setores internos (reuniões e comunicações internas) desta Secretaria - para que os mesmos ou complementassem as manifestações que receberam resposta padrão por parte dos mesmos ou nos enviassem tais respostas para que fizessemos tal trabalho - e ao cidadão (por exemplo, detalhando melhor uma resposta enviada anteriormente) observamos um aumento no número de manifestações complementadas, o que, sem sombra de dúvidas, influenciou direta ou indiretamente para a melhoria de vários indicadores, por exemplo, os indicadores citados no tópico 1.1.

4. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO:

A Ouvidoria tem o propósito de aprimorar o exercício do Controle Social, sendo assim um instrumento cada vez mais efetivo de gestão e transformação Institucional e social. Basicamente, sua principal atribuição é promover diálogo entre a Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do DF e



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



a sociedade.

Para isso acontecer, a participação do cidadão é fundamental. Contudo, tal participação e, conseqüentemente, uma satisfação por parte do mesmo, dependem, além de um comprometimento cada vez maior por parte dos agentes públicos desta Secretaria no que diz respeito à análise e tratamento das manifestações, também de ações por parte desta ouvidoria voltadas a incentivar tanto a participação social quanto a conscientização das demais unidades desta Entidade Pública quanto à necessidade de exergamos tal demanda social como prioridade.

Por fim, são necessárias iniciativas desafiadoras para se obter resultados satisfatórios. A Ouvidoria precisa oferecer atenção, compreensão e qualidade no atendimento por meio de projetos/ações/atividades, bem como através de cada manifestação individual. Tais comportamentos a serem adotados por esta unidade passam, por exemplo, pela adoção de respostas adequadas a cada caso concreto, ou seja, resposta claras, objetivas, concisas, coerentes e coesas, transmitindo ao cidadão, além da informação correta acerca da situação que está sendo analisada, o compromisso desta Secretaria e de seus agentes para com as demandas do cidadão.

1º - Inovação - Como explicado anteriormente, a Ouvidoria da SEMOB observou: a) Desempenhos(conforme imagens constantes desse projeto), do 1º e 2º trimestres de 2021, a quem do esperado para os indicadores atinentes à resolutividade, à satisfação com o serviço de ouvidoria, à recomendação dos serviços de ouvidoria, ao atendimento, ao sistema de Ouvidoria, à qualidade da resposta; b) Percentual de manifestações encerradas fora do prazo, no 1º(2%) e 2º(1%) trimestres de 2021(conforme imagens constantes desse projeto), ainda acima daquilo que aceitamos como ideal para a nossa realidade, no caso em tela, 0%; c) Prazo de resposta crescente de 7 para 11 dias, se compararmos os dois primeiros trimestres de 2021; d) Resposta com certa incoerência por parte das unidades internas desta SEMOB, das operadoras de ônibus e do Banco de Brasília (manifestações atinentes à bilhetagem automáticas) o que originava, em muitas situações, avaliações negativas por parte do cidadão; e) um número ainda pequeno de manifestações avaliadas(resovida ou não resolvidas) pelo cidadão no período de 202001/01/2020 a 30/09/2020 (2970 manifestações avaliadas como resolvidas ou não resolvida antes e depois da resposta complementar de um total de 12062 manifestações recebidas – cerca de 24,63%); e) períodos de 01/01/2020 a 30/09/2020 e de 01/01/2021 a 30/09/2021, observamos um número pequeno de manifestações carecendo, no entendimento desta Ouvidoria, de uma resposta complementar visando esclarecer determinada resposta específica, mas um tanto técnica, ou mesmo complementar informação genérica/padrão enviada anteriormente. Diante de tais cenários adversos, procuramos adotar medidas visando melhorar toda a situação acima citada. Em resumo, tais medidas passam pelo monitoramento periódico de indicadores de desempenho e discursão acerca dos mesmos, reuniões presenciais com setores desta SEMOB, envio às operadoras, ao BRB e aos setores internos de comunicações formais,



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



monitoramento da qualidade da resposta com o consequente aprimoramento da mesma, ligações telefônicas para o cidadão etc.

2º Participação Social - Como explicado anteriormente, a Ouvidoria do SEMOB observou, a partir de indicadores e de demais informações, situações preocupantes atinentes ao produto final entregue por esta unidade ao nosso público alvo. Com isso, procuramos adotar sempre medidas que gerassem, em contrapartida, além de uma melhoria dos nossos serviços e uma maior satisfação do cidadão, além de um aumento na taxa de participação por parte do mesmo, ou seja, medidas que aumentassem a confiança da sociedade nos produtos ofertados pela Ouvidoria e, por conseguinte, por esta Secretaria de Estado. Com isso, objetivamos, através de cada ação desenvolvida, aumentar ainda mais o percentual de participação do cidadão nos trabalhos de responsabilidade desta Ouvidoria, principalmente através do sistema OUV-DF, por exemplo, com o um pequeno aumento no percentual(de 24,63% para cerca 25,04%) de manifestações avaliadas se compararmos os períodos 01/01/2020 a 30/09/2020 e 01/01/2021 a 30/09/2021. Conseguimos ainda sensibilizar os agentes desta Secretaria responsáveis pela análise e resposta das respectivas manifestações de ouvidoria, a ponto de terminarmos o terceiro trimestre com 0% de manifestações respondidas fora do prazo (conforme dados ao final deste projeto). Acreditamos que essas ações, somadas a outras iniciativas, estão contribuindo para, em linhas gerais, estreitar “os laços” entre o cidadão e a SEMOB, fazendo com que aquele, após ter sua confiança neste aumentada, participe cada vez mais, por meio dos canais de ouvidoria, da idealização/aprimoramento dos serviços públicos ofertados por esta Secretaria, assim como da busca de soluções para problemas identificados na prestação dos serviços em questão.

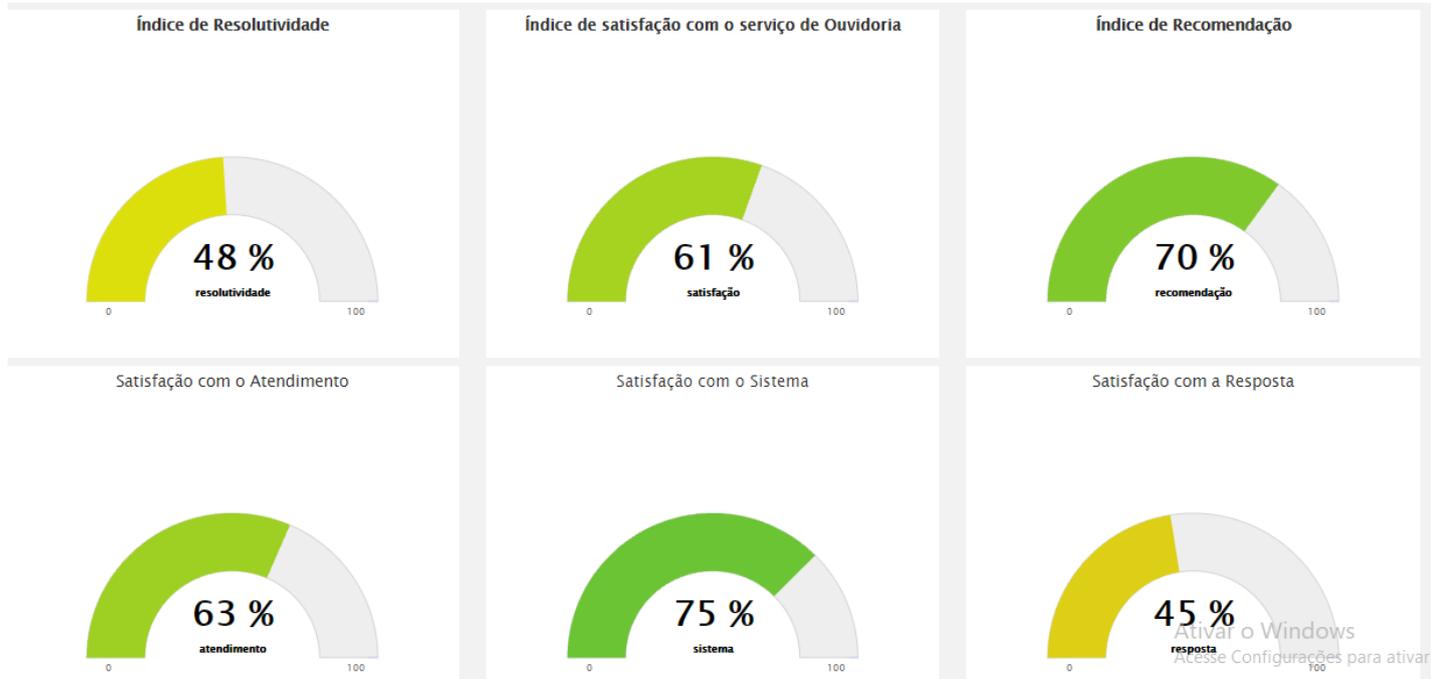
3º Simplicidade e Replicabilidade – Acreditamos que o principal diferencial para que esta Ouvidoria conseguisse implantar ações/inciativas e/ou desenvolver atividades e, conseqüentemente alcançar resultados positivos, seja o apoio dado a esta unidade pela alta cúpula desta Secretaria, além da boa relação mantida pela mesma junto ao Banco de Brasília, às operadoras de ônibus e às demais unidades internas.

4º Utilização das informações de ouvidoria - Esclarecemos que, para que decidíssemos iniciar toda e qualquer ação/iniciativa/atividade explicitada no corpo deste Projeto, baseamo-nos inicialmente nos dados/informações oriundos do Sistema OUV-DF, entre eles os relatórios elaborados trimestralmente por esta Ouvidoria/SEMOB e os painéis (indicadores) disponibilizados no sistema supracitado, os quais nos permitiram, de forma fácil, eficaz e intuitiva, realizar um monitoramento em tempo real da situação da SEMOB no que tange às manifestações de Ouvidoria.

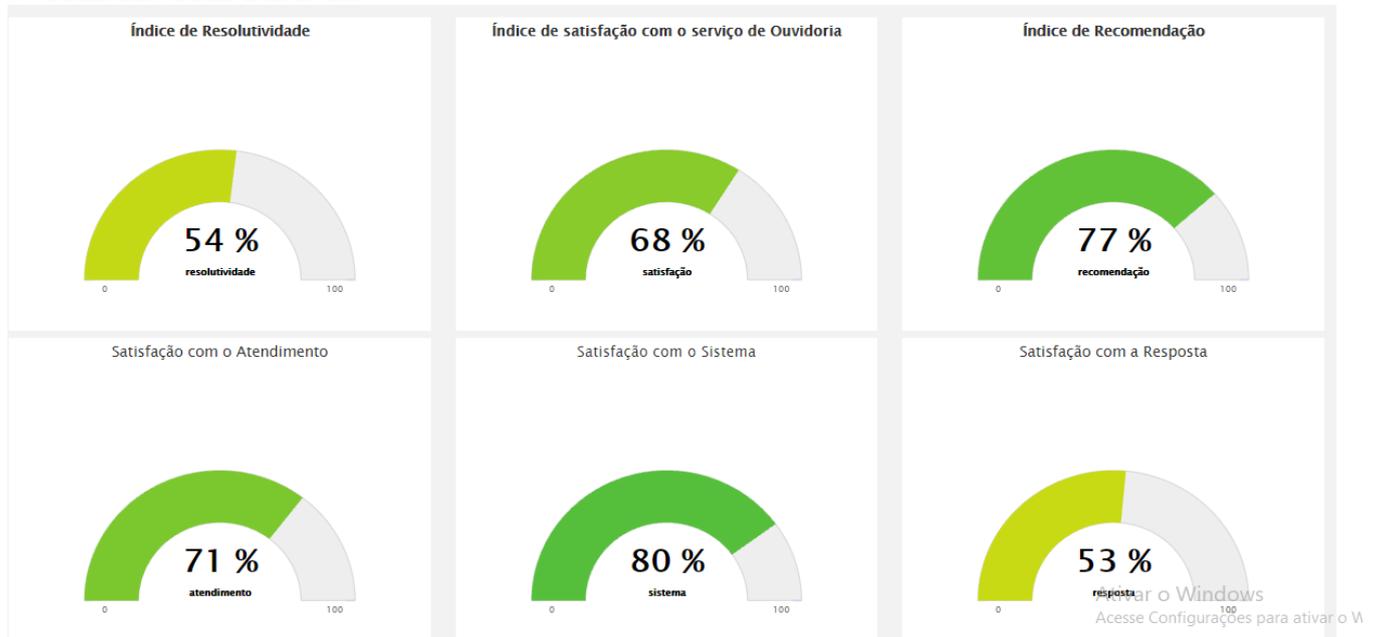


REPERCUSSÃO - FOTOS E NOTÍCIAS:

- 2º TRIMESTRE DE 2021



3º TRIMESTRE DE 2021





PRAZOS

Período 01/01/2021 a 31/03/2021

Período: 01/01/2021 a 31/03/2021

Data Inicial

01/01/2021

Data Final

31/03/2021

Classificação:

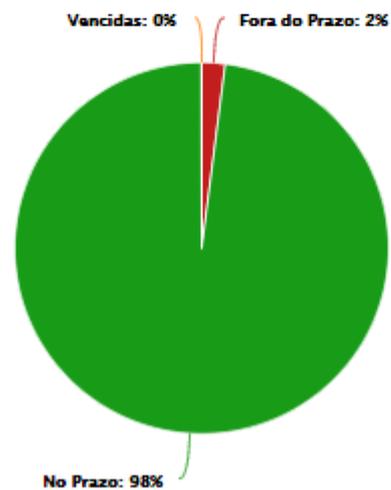
Selecione...



7

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





Período 01/04/2021 a 30/06/2021

Período: 01/04/2021 a 30/06/2021

Data Inicial

01/04/2021

Data Final

30/06/2021

Classificação:

Selecione...

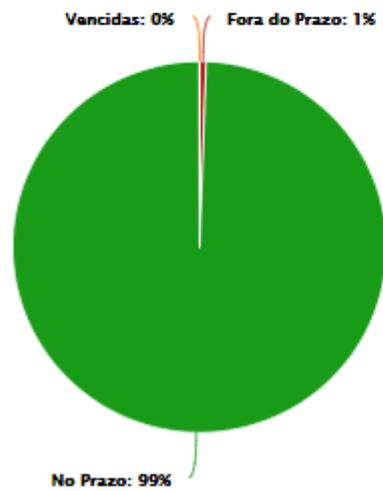
Situa



11

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Manifestações

Caixas Bloqueadas com mar



Período 01/07/2021 a 30/09/2021

Período: 01/07/2021 a 30/09/2021

Data Inicial

01/07/2021

Data Final

30/09/2021

Classificação:

Selecione...

Situ

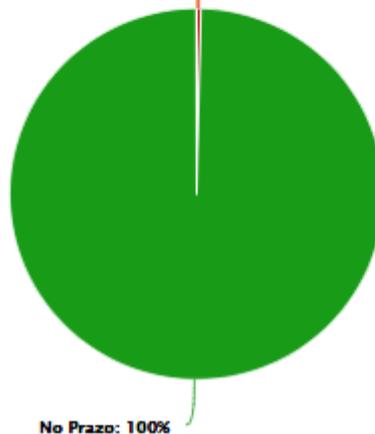


8

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

Vencidas: 0% Fora do Prazo: 0%



No Prazo: 100%

Manifestações



Manifestação Avaliada como Não resolvida 11/02/2021

Protocolo Re-025704/2021 Não Resolvida

Ações ▾

Resposta Definitiva

Prezado(a), A Piracicabana informou que o caso foi encaminhado ao Departamento de Orientação Operacional, que avalia e toma as medidas necessárias com o objetivo de aprimorar a nossa prestação de serviço. Os colaboradores responsáveis pela ocorrência foram notificados, orientados e conscientizados do fato ocorrido. Pedimos desculpas pelo transtorno e solicitamos, por gentileza, que, no caso de reincidência da irregularidade, que V.Sa realize uma nova reclamação junto a esta ouvidoria, informando o número da(s) manifestação(ões) já registradas ou outra informação que nos ajude a localizar essa(s) manifestação(ões) já encerrada(s). POR GENTILEZA, NÃO DEIXE DE AVALIAR O NOSSO ATENDIMENTO. Sua avaliação é muito importante para a melhoria de nossos serviços. Em caso de dúvidas consulte nossa "CARTA DE SERVIÇO" disponibilizada no nosso site: www.semob.df.gov.br. Atenciosamente,

Valeria Penna Ferreira em 11/02/2021 07:53:59
SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal

Resposta Preliminar

Prezada (o), informamos que a presente manifestação será encaminhada à empresa, visto que é obrigação da operadora prestar um serviço de qualidade à população. Caso a resposta seja insatisfatória ou a situação relatada persistir, pedimos que entre em contato novamente conosco, indicando tratar-se de reiteração. Atenciosamente,

Valeria Penna Ferreira em 01/02/2021 09:12:53
SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal

Dados básicos

Manifestante

Pesquisa de Satisfação ✓

Após a Resposta Definitiva

Você ficou satisfeito com o atendimento prestado por esta ouvidoria?

Não

O que te desagradou?

Você ficou satisfeito com o sistema informatizado de ouvidoria?

Sim

Você ficou satisfeito com a resposta recebida?

Não

O que te desagradou?

Você recomendaria o serviço de ouvidoria deste órgão?

Sim

Por favor, nos ajude respondendo porque sua manifestação não foi resolvida.

O problema continua ocorrendo, inclusive abrir outra reclamação, pois a mesma linha em questão não está prestando o serviço de acordo com o proposto.



PÓS ATENDIMENTO





Manifestação avaliada como resolvida 20/07/2021

Sousa
SEMOB - Secretaria de Estado de
Transporte e Mobilidade do Distrito Federal

Protocolo So-156603/2021 Resolvida

Ações ▾

Resposta Definitiva

Prezada Caroline, a sua demanda foi encaminhada à Operadora para apuração dos fatos narrados na manifestação. A resposta que enviaram segue abaixo: Prezado (a) Cliente, A Expresso São José Ltda, agradece seu contato. Em resposta, informamos que todos os veículos passam por revisões periódicas, o assunto manifestado foi reforçado na área competente. Estamos a sua disposição através do telefone: (061) 3363-4333 Atenciosamente, Central de Relacionamento. Esperamos ter esclarecidos e atendido sua manifestação. Pedimos, ainda, que seja avaliada a nossa atuação como Ouvidoria, através da pesquisa de satisfação. Atenciosamente.

Orislane Cameiro de Sousa em 20/07/2021 14:22:41
SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal

Resposta Preliminar

Prezado(a) manifestante, esclarecemos que sua manifestação foi encaminhada ao setor responsável pela análise e tratamento da situação relatada pelo/a senhor/a. Comunicamos ainda que em até 20 dias corridos a resposta definitiva à sua manifestação será encaminhada ao senhor/a por meio deste mesmo sistema de Ouvidoria. Atenciosamente,

Valeria Penna Ferreira em 01/07/2021 07:24:01
SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal

Histórico 4

Pesquisa de Satisfação ✓

Após a Resposta Definitiva

Você ficou satisfeito com o atendimento prestado por esta ouvidoria?

Sim

Você ficou satisfeito com o sistema informatizado de ouvidoria?

Sim

Você ficou satisfeito com a resposta recebida?

Sim

Você recomendaria o serviço de ouvidoria deste órgão?

Sim

Você considera a Carta de Serviços com informações claras? (leia as cartas neste link: <http://www.df.gov.br/category/servicos-2/>)

Sim

Por favor, deixe o seu comentário sobre essa experiência com a ouvidoria.



ASSINATURAS

Assinatura do servidor responsável

Assinatura do Ouvidor do órgão

Assinatura do titular do órgão
Secretário de Estado de Transporte e Mobilidade do DF