



**COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL
PRESIDÊNCIA
OUVIDORIA**

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

**OUVIDORIA
ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

ANO 2022

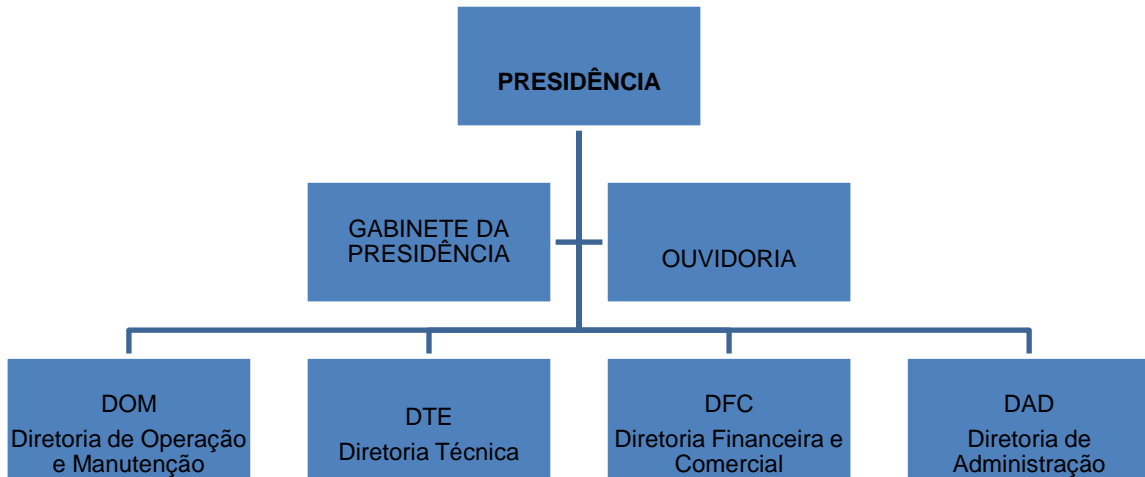
MISSÃO DA OUVIDORIA

Promover maior interatividade entre cidadão-usuário e Empresa em busca da melhoria na qualidade dos serviços disponibilizados.

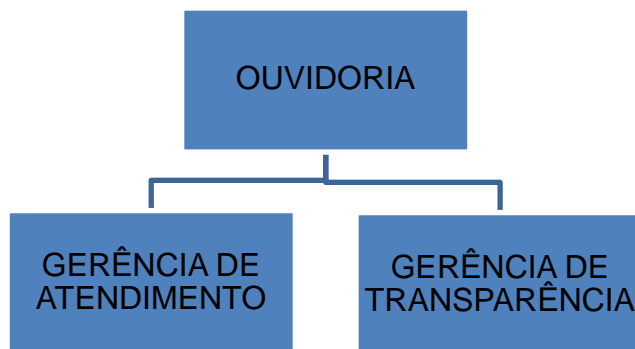
ÍNDICE:

I. INTRODUÇÃO	5
II. CANAIS DE RELACIONAMENTO.....	6
A) ATENDIMENTO POR TELEFONE	7
B) CORREIO ELETRÔNICO	7
C) E-SIC (PORTAL PARTICIPA).....	7
D) INTERNET (FERRAMENTA DE ACESSO AO SISTEMA OUV – PORTAL PARTICIPA)	7
E) WHATSAPP.....	8
F) APLICATIVO METRO-DF (SMARTPHONE)	8
III. RESULTADOS EM 2022	8
IV. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:	9
A) SUGESTÕES.....	10
B) SOLICITAÇÕES.....	11
C) INFORMAÇÕES	12
D) RECLAMAÇÕES E ELOGIOS.....	13
V. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	18
VI. OUTRAS ATIVIDADES	19
A) PESQUISAS DE OPINIÃO.....	19
B) VIAGENS PROGRAMADAS	19
C) VISITAS TÉCNICAS AO METRÔ-DF	19
D) CARTA DE SERVIÇOS.....	19
E) PLANO DE AÇÃO	19
F) CARTAS AOS USUÁRIOS	20
G) SOLICITAÇÃO DE EMISSÃO DE CARTÃO PARA MENOR DESACOMPANHADO.....	20
VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20

ORGANOGRAMA



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA



I. INTRODUÇÃO

A transparência da administração pública é pressuposto de governos democráticos. A reflexão sobre a função social das Ouvidorias nas organizações contemporâneas em contextos democráticos reforça sua operação como instrumento que garante os direitos dos cidadãos à medida que está compreendida como um canal de participação, comunicação e de mediação entre o cidadão e os serviços, sejam eles públicos ou privados, tendo por consequência desse processo a valorização do exercício da cidadania.

A consolidação da democracia possibilitou a aproximação entre o cidadão e a gestão pública por meio do diálogo e da disponibilização de informações ampliando o exercício da cidadania, redirecionando o foco da administração pública para o atendimento ao cidadão.

Conhecer as manifestações do cidadão é o diferencial para o equilíbrio da relação entre o Estado e sociedade e a certeza de serviços prestados dentro de padrões de qualidade desejáveis.

A Ouvidoria insere-se nesse contexto como importante instrumento de gestão na medida em que assegura o direito de manifestação sobre os serviços e informações que lhes são prestados, atuando também como agente de modernização administrativa.

Para os gestores, possibilita mensurar resultados, na medida em que as manifestações são expressas em forma de dados e relatórios gerenciais periódicos oferecendo subsídios sobre a realidade da organização, evidenciando suas ineficiências e dificuldades para eventuais correções de falhas e para o redirecionamento de ações, servindo como suporte para o processo da tomada de decisão. Isso significa que a Ouvidoria organiza, sistematiza e transforma o caso concreto em material, orientando o planejamento de novas ações e, assim, contribui para o aperfeiçoamento dos serviços existentes. Dessa forma, ela representa um canal privilegiado de informação e comunicação devido ao seu relacionamento direto com o cidadão/usuário garantindo, quando necessário ou solicitado, que os dados do manifestante permaneçam em sigilo.

Nesta visão, vale destacar que, dentre as iniciativas previstas para as ouvidorias especializadas, o governo do Distrito Federal sancionou em 31 de julho de 2012 a Lei 4.896, que criou o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal.

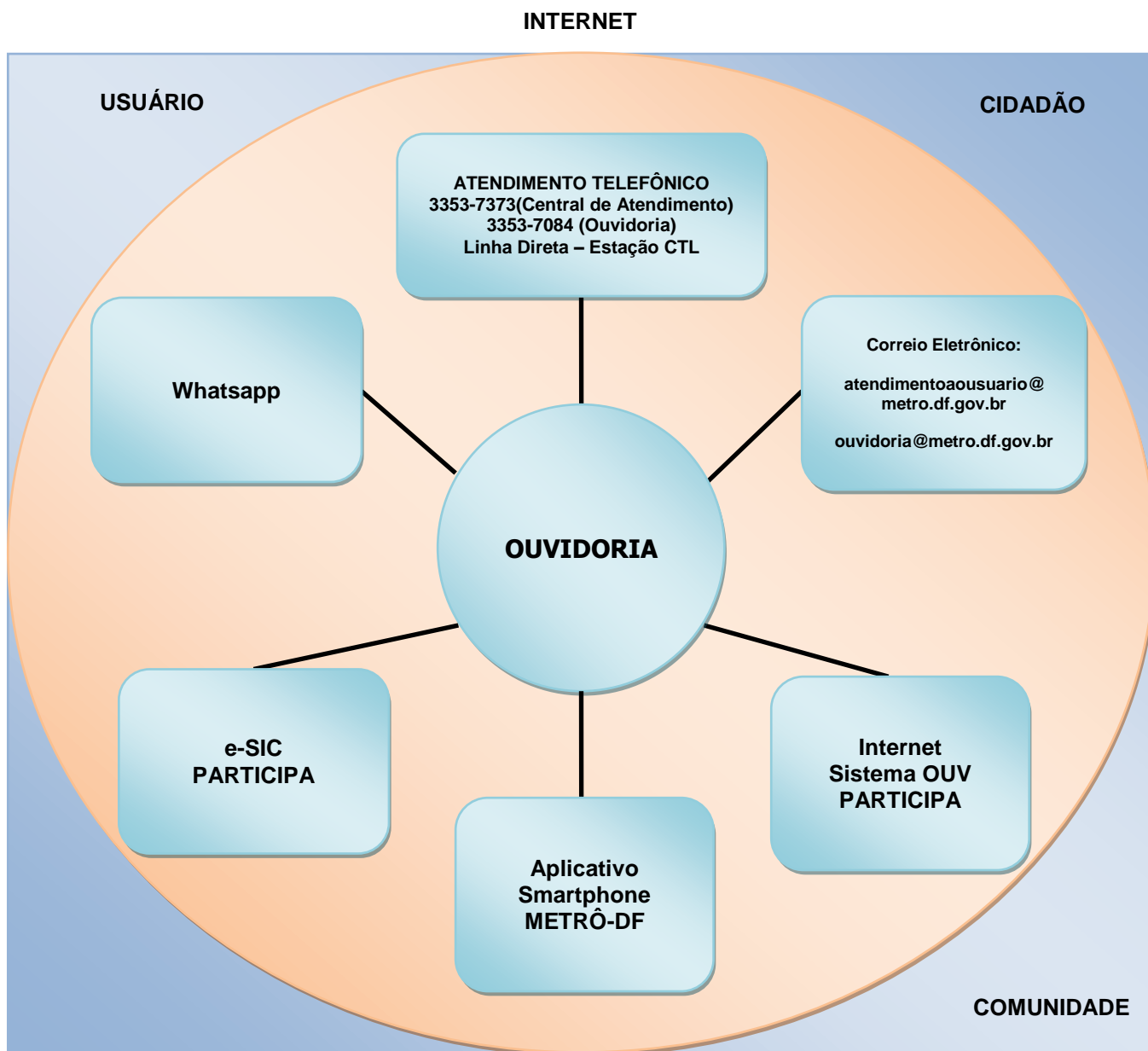
Como ferramenta integrada de gestão das demandas das Ouvidorias Especializadas, foi implantado o sistema TAG, que passou a funcionar em 01/01/2013 em consonância com o previsto na Lei supracitada. No ano de 2016 houve uma substituição do sistema TAG pelo sistema OUV, sistema de trouxe maior facilidade de acesso por ser mais moderno.

Decorrente destas ações de Estado, a Ouvidoria do Metrô/DF deixa de ser vinculada apenas à presidência da empresa, mas também ao Sistema Integrado de Ouvidorias do GDF – SIGO, com gestão unificada e informatizada de demandas. Sendo assim, as demandas são monitoradas de maneira ampla tornando possível a transferência de manifestações dentre os diversos órgãos mantendo sempre a rastreabilidade e foco nos prazos para resposta.

Portanto, o Metrô-DF avançou nesse sentido focado na gestão, com vistas à melhoria contínua e busca pela excelência nos serviços prestados à população usuária do nosso sistema metroviário.

A seguir, apresentamos em números e gráficos as manifestações dos nossos clientes/usuários no ano de 2022.

II. CANAIS DE RELACIONAMENTO



A) ATENDIMENTO POR TELEFONE

Canais de comunicação diretos com o usuário, através da Central de Informações – 3353-7373, da Ouvidoria – 3353-7084 e Linha Direta disponibilizada na Estação Central, operam das 07h às 19h, de segunda à sexta-feira. Estes fornecem informações sobre o sistema METRÔ-DF e também recebem sugestões, reclamações e elogios.

B) CORREIO ELETRÔNICO

Os endereços eletrônicos atendimentoaousuario@metro.df.gov.br e ouvidoria@metro.df.gov.br são destinados ao recebimento de comunicações direcionadas à empresa, exceto aquelas que dizem respeito ao registro de manifestações, como: denúncias, reclamações, sugestões e elogios, que possuem canais próprios.

Importante esclarecer que, por sugestão da Ouvidoria Geral do DF, tendo em vista a implantação do novo sistema de Ouvidoria, registros que remetem à manifestações deverão ser orientados a protocola-los diretamente no sistema OUV, via internet.

C) E-SIC (PORTAL PARTICIPA)

Através do Serviço de Informação ao Cidadão do GDF (www.e-sic.df.gov.br), são recebidas solicitações de cópias de documentos diversos além de pedidos de informação, em cumprimento ao que dispõe a Lei Federal 12.527 de 18/11/2011, Lei de Acesso à Informação - LAI, e Lei Distrital nº. 4.990 de 12/12/2012, regulamentada pelo Decreto Distrital nº. 34.276 de 11/04/2013. As respostas são enviadas aos solicitantes através de e-mail e/ou pelo próprio sistema.

D) INTERNET (ferramenta de acesso ao Sistema OUV – PORTAL PARTICIPA)

Com a implantação do Sistema Integrado de Ouvidorias do GDF, foi disponibilizado o canal para registro de manifestações no sitio da Ouvidoria Geral do Distrito Federal. Através deste canal o registro é realizado eletronicamente para gerenciamento de todas as demandas registradas junto às ouvidorias vinculadas ao GDF.

Em 2022, houve uma modernização do sistema de registros de manifestações OUV que trouxe recursos de inteligência artificial e o tornou mais intuitivo. Dentre as mudanças, agora, o sistema foi integrado ao Portal Participa juntamente com o sistema e-SIC, o que centraliza e facilita para a população o acesso aos serviços de Ouvidoria.

Este canal possibilita o registro de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de informações. Cabe acrescentar que o sistema de cadastro eletrônico de manifestações também pode ser acessado através de link disponibilizado na pagina da ouvidoria do METRÔ-DF junto ao sitio da companhia.

E) WHATSAPP

Canal de comunicação implantado em março de 2015 com vistas a ampliação dos meios contato junto aos usuários, por se tratar de aplicativo de comunicação bastante utilizado atualmente. Hoje o canal representa o meio mais utilizado pelos usuários para contato com o METRÔ-DF.

F) APLICATIVO METRO-DF (SMARTPHONE)

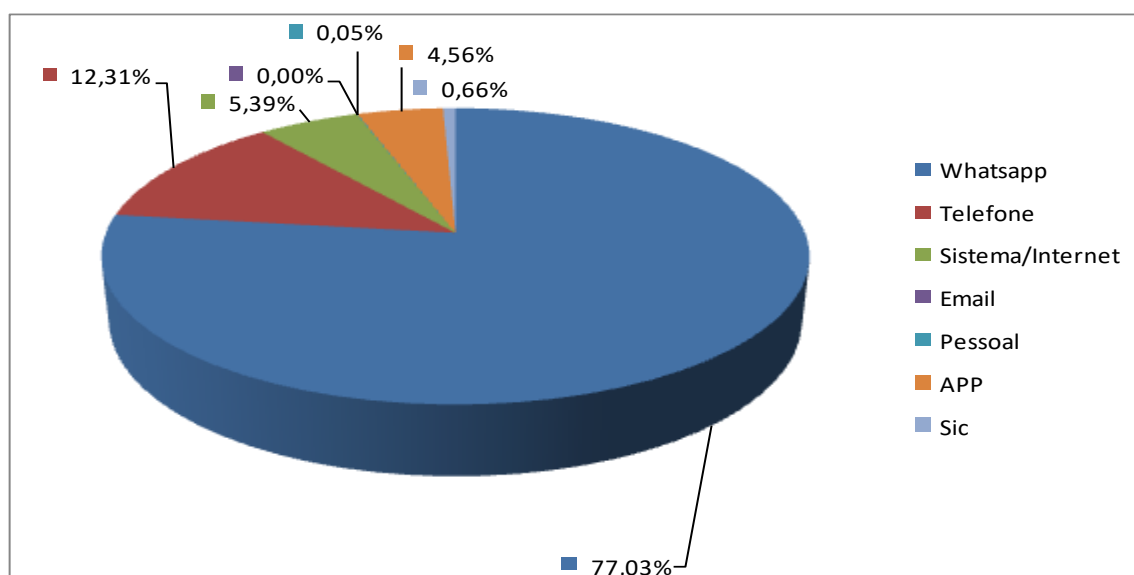
Canal de comunicação com a empresa criado em novembro de 2019 e que, da mesma forma que o Whatsapp, tem atingido considerável número de usuários.

III. RESULTADOS EM 2022

ESTATÍSTICA DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

No decorrer do ano, foram registradas 9733 manifestações de usuários, além de 65 solicitações através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, o que totaliza 9798 atendimentos.

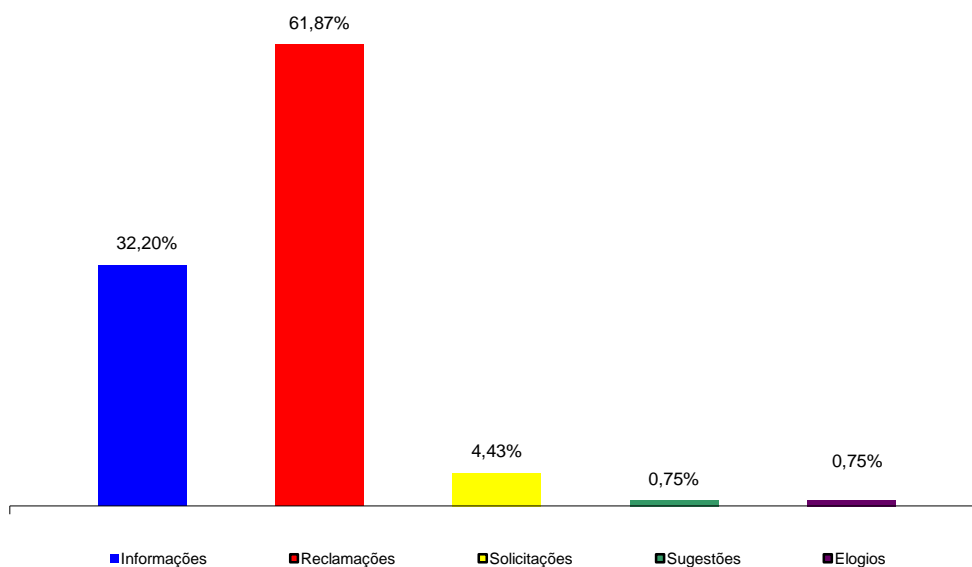
Quanto ao canal de comunicação, os atendimentos se distribuem da seguinte forma:



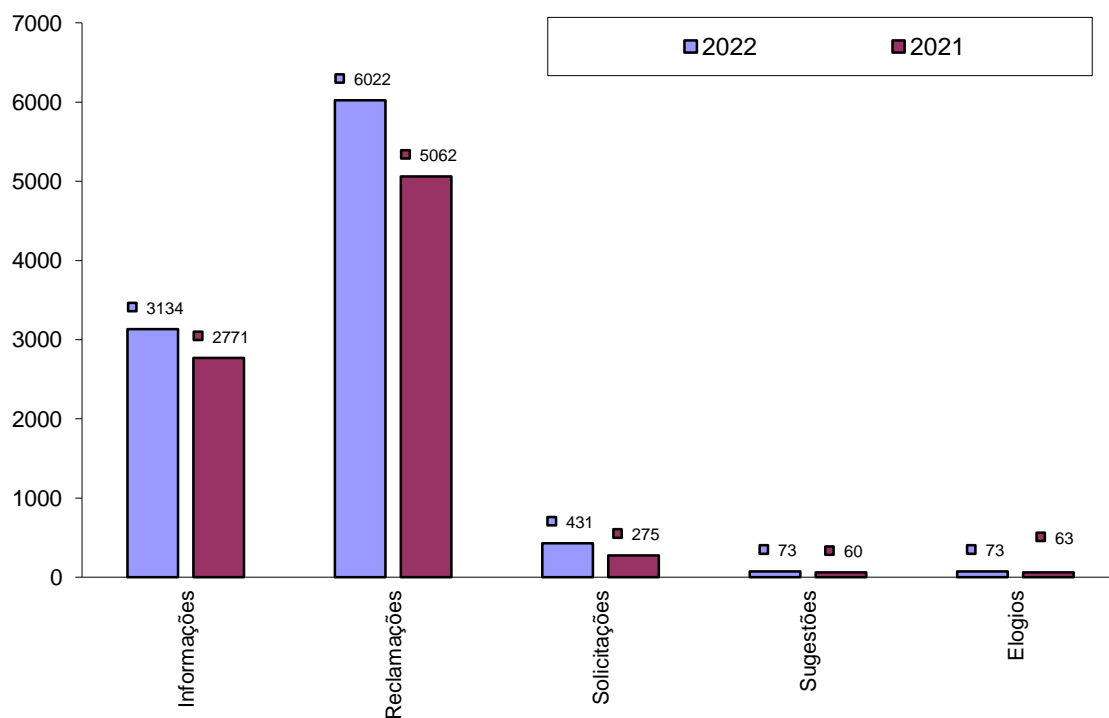
Permanece em destaque, como pode ser observado no gráfico, o canal Whatsapp implantado em março de 2015, amplamente mais utilizado devido à facilidade de acesso do cidadão.

IV. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

Manifestações				
Informações	Reclamações	Solicitações	Sugestões	Elogios
3134	6022	431	73	73
9733				



COMPARATIVO 2022-2021



A) SUGESTÕES

Classificação das sugestões	Quantitativo
Ampliar horário de funcionamento do sistema	7
Ampliar horário de funcionamento aos domingos	5
Sugere modernização do sistema	4
Instalar painel de intervalos no acesso das estações	3
Realizar campanhas educativas sobre normas/regras de uso	3
Extinguir a estratégia Y2	3
Possibilitar recarga na bilheteria por meios eletrônicos (Pix, cartões)	3
Realizar campanha educativa sobre o autismo e instalar adesivo nos trens	3
Reimplantar projeto Mala do livro	2
Instalar bicicletários nas estações	2
Ampliar o quantitativo de assentos nas plataformas	2
Instalar CFTV nos trens	2
Implantar estratégia Y2 em Samambaia	2
Instalar placas de identificação das estações	2
Instalar terminal de auto-atendimento para recarga de cartões	1
Conteúdo referente a programação da Tv Minuto	1
Adesivar piso demarcando direção para embarque e desembarque	1
Organizar o transporte de bicicletas nos trens do metrô	1
Modificação na estratégia de despacho dos trens	1
Corrigir informações sobre o sistema no Google Maps	1
Atualizar comunicação visual no sistema	1
Disponibilizar serviço de WiFi	1
Colocar containers de lixo em FUR	1
Liberar outras formas de transportar animais	1
Construir linha que atenda a região do Aeroporto	1
Construir linha de VLT no Eixo Monumental	1
Construir linha para a UnB	1
Expansão para sobradinho e Planaltina	1
Intensificar as atuações da segurança	1
Disponibilizar meio de contato com o Corpo de Segurança após as 19h00	1
Buscar meios para punir quem descumprir regras/normas do sistema	1
Padronizar os assentos devido ao desrespeito aos assentos preferenciais	1
Intensificar a comunicação nas anormalidades	1
Reforma de jardins da estação	1
Instalar umidificadores nos trens	1
Retirar assentos dos trens para comportar mais bicicletas	1
Permitir o acesso com passe livre federal	1
Ampliar o número de audições públicas em inglês	1
Expandir o sistema	1
Instalar ar condicionado nos trens	1
Intensificar a emissão de audições públicas educativas	1
Criar linha ente Samambaia e Ceilândia	1
Expandir o Metrô para o Lago Sul	1
Instalar alça de apoio nos trens	1
TOTAL	73

B) SOLICITAÇÕES

Classificação das Solicitações	Quantitativo
Devolução de valor devido a recarga incorreta no cartão	92
Recuperar objeto perdido no trem/sistema	49
Devolução de troco errado	41
Limpeza do trem	31
Atuação do Corpo de Segurança em ocorrência no sistema	28
Verificação em suposta anormalidade/Reparo em componente no trem	25
Atuação em ocorrência de mau súbito	28
Ocorrência de falha em pagamento com cartões nos bloqueios	11
Acesso a imagens do CFTV	10
Antecipar horário abertura da estação	9
Realizar campanhas educativas	7
Passeio na cabine do Trem	7
Intensificar a Fiscalização no sistema	5
Estender o horário do serviço	5
Limpeza da estação	4
Reanálise de manifestação	4
Auxílio para resgatar animal na via	4
Atualização de mapas da linha nas estações e trens	3
Autorização para realizar apresentação estação	3
Ampliar a oferta de trens	3
Acesso a cópia de documento	3
Banheiros e bebedouros nas estações	3
Auxílio a pessoa com deficiência	3
Contato de área para tratativa administrativa/técnica na companhia	3
Ressarcimento devido a ocorrência de anormalidade no sistema	2
Autorização para transportar bicicleta no elevador	2
Tratar sobre pagamento de pensão alimentícia	2
Projeto de infraestrutura da estação	2
Inspeção em imóvel - suposto dano causado por vibração do sistema	2
Autorização para transporte de animais	2
Auxilio para localizar pessoa perdida	2
Tratativa sobre Espaços Comerciais	2
Reparar equipamento ou infraestrutura da estação	2
Medida em relação a plataforma mal iluminada	1
Alternativa para realizar a manutenção do sistema sem suspender operação	1
Averiguação da autoria dos azulejos instalados nas estações	1
Instalar piso tátil em todas as estações	1
Ficha financeira	1
Instalar bicicletários nas estações	1
Autorização para realizar exposição na estação	1
Auxilio em trabalho acadêmico	1
Estagio no Metrô	1
Intensificar a manutenção do sistema	1
Permitir o uso das cancelas para saída da estação	1
Posicionamento do setor de Recursos Humanos sobre processo junto ao SEI	1
Retirar barreiras acesso da estação	1
Auxilio para investigar uso de cartão estudante furtado	1
Manter a obrigatoriedade de uso de máscaras nos trens	1
Plano de sustentabilidade do Metrô	1
Autorização para fotografar no Metrô	1
Ampliação da linha metroviária	1
Concluir a estação Onoyama	1
Tratar sobre obtenção de cartão de passe livre PCD	1

Poda no mato ao redor da estação	1
Autorização para prender carrinho na grade da estação	1
Instalar rampas para bicicletas nas escadas fixas	1
Modernização do Sistema SBA	1
Atualizar a indicação de estações no mapa do Google	1
Reparo em Painel inoperante	1
Reparar cerca de vedação	1
Permitir pagamento com cartão na bilheteria	1
Solicitação de visita técnica	1
Comprovante de tarifa para fins auxílio transporte	1
Tratar sobre devolução de crédito recebido a mais na bilheteria	1
Complementação de dados para tratar manifestação	1
TOTAL	431

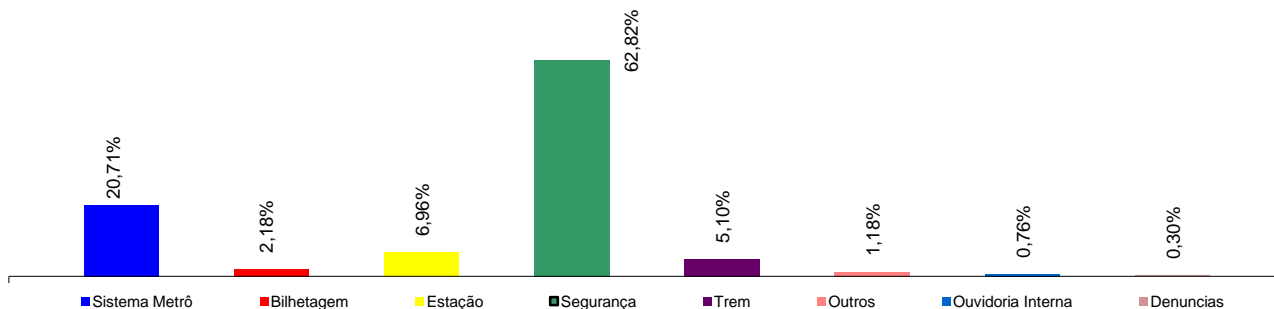
C) INFORMAÇÕES

Classificação das Informações	Quantitativo
Funcionamento	1046
Sistema SBA	606
Achados e Perdidos	305
Farmácia de alto custo	224
Diversos	222
Anormalidade	202
Telefone	149
Suspensão operação devido manutenção	103
Estação	60
Ouvidoria	47
Bilhetagem	40
Tarifa/Gratuidades	37
Comércio/Espaços Comerciais	39
Sistema METRÔ/ATO	26
Obras/Expansão	11
Estratégia Operacional	6
Trem	4
Integração	4
Normas de Utilização	3
TOTAL	3134

D) RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

Tema das Reclamações							
SISTEMA METRÔ	SISTEMA DE BILHETAGEM	ESTAÇÃO	SEGURANÇA	TREM	OUTROS	OUVIDORIA INTERNA	DENUNCIAS
1247	131	419	3783	307	71	46	18
6022							

Gráfico Reclamações

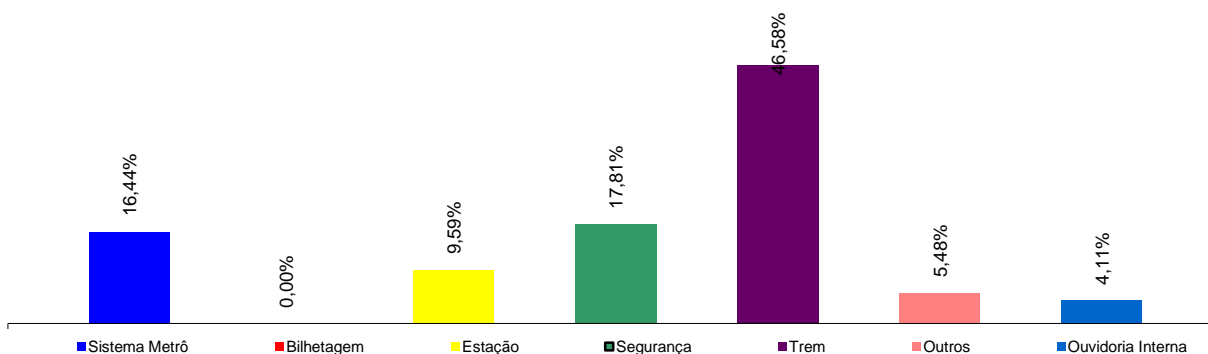


ANÁLISE QUANTITATIVA – COMPARATIVO RECLAMAÇÕES 2022/2021

ASSUNTO	QUANTITATIVO		COMPARATIVO
	2022	2021	2022-2021
Sistema Metrô-DF	1247	1196	4,26%
Bilhetagem	131	150	12,66%
Estação	419	350	19,71%
Segurança	3783	3111	21,60%
Trem	307	164	87,19%
Outros	71	55	29,09%
Ouvidoria Interna	46	20	130%
Denúncias	18	16	12,5%
TOTAL	6022	5062	18,96%

*Redução
*Aumento

Gráfico elogios



DETALHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES E ELOGIOS QUANTO AOS ASSUNTOS

■ Sistema Metrô-DF	Reclamações	Elogios
Anormalidade no sistema	493	-
ATO (solavancos/paradas repentinas/lentidão)	153	-
Intervalo entre trens	130	1
Painel de intervalos com falha ou inoperante	121	-
Trem não prestou serviço na estação	50	-
Trens lotados	49	-
Circulação trem antes abertura das estações	49	-
Tempo de fechamento de portas	47	-
Estratégia de despacho dos trens Y2	23	-
Sistema METRÔ-DF – De modo geral	22	7
Ruído do trem na via	17	-
Horário de funcionamento aos domingos	15	-
Viagem negativa	14	-
Falta de banheiros nas estações	11	-
Falta de empregados	11	-
Falha no Aplicativo do METRÔ	10	1
Atraso para iniciar a prestação de serviço	7	-
Horário de abertura das estações	4	-
Pelo não funcionamento dia 25/12	4	-
Horário de funcionamento	4	-
Ruído da manutenção durante a madrugada	4	-
Falta de campanhas educativas no metrô	3	-
Limpeza do sistema	3	-
Suspensão do funcionamento devido a atividade de manutenção	1	-
Expansão do sistema	1	-
Falta de comunicação em anormalidades	1	-
Elogio pela implantação do carro exclusivo	-	1
Extensão de horário em domingo devido a evento	-	2
TOTAL	1247	12

■ Sistema de Bilhetagem	Reclamações	Elogios
Falha em equipamento ou inoperância do sistema SBA	98	-
Ocorrência de falha em pagamento com cartões nos bloqueios	17	-
Limitação na compra de cartões unitários	11	-
Falha em bilhete QR code	4	-
Troco máximo	1	-
Valor mínimo para recarga	1	-
TOTAL	131	-

■ Estação	Reclamações	Elogios
Mau atendimento de empregado	136	7
Equipamento danificado na estação (Elevador/Escada/Bloqueio)	94	-
Filas e transtornos na bilheteria	58	-
Valor de recarga incorreto no cartão	53	-
Troco errado	23	-
Instalação de barras no acesso da estação	22	-
Atraso abertura estação	9	-
Fechamento estação antes do horário	7	-
Problema na infraestrutura da estação	7	-
Estação suja	6	-
Proibição do transporte de bicicleta em escada rolante	1	-
Piso da estação molhado	1	-
Impedimento de acesso com cão de serviço	1	-
Objeto não encontrado no posto de achados e perdidos	1	-
TOTAL	419	7

■ Segurança	Reclamações	Elogios
Fiscalização do carro exclusivo	2533	1
Usuários atrapalhando o fluxo – Sentados no piso do trem	351	-
Usuário incomodando	198	-
Fiscalização COVID – Usuário sem máscara	149	-
Fiscalização Assentos preferenciais	145	-
Pedintes	120	-
Ambulantes	68	-
Usuário consumindo bebida alcoólica ou fumando no trem	82	-
Transporte inadequado de bicicletas	40	-
Atuação CSO	31	12
Falta fiscalização em geral	23	-
Vandalismo no trem	12	-
Usuário suspeito	7	-
Furto	5	-
Usuário transportando arma	5	-
Briga no sistema	5	-
Ocorrência de importunação sexual no sistema	4	-
Usuário burlando o acesso ao sistema	2	-
Falta de empregados para atuar em 1º socorros	1	-
Falta de apoio na condução de PNE	1	-
Bicicleta apreendida CSO	1	-
TOTAL	3783	13

■ Trem	Reclamações	Elogios
Sistema de ventilação	103	-
Sistema de audição	90	2
Falha no funcionamento do trem/Equipamento danificado	85	-
Limpeza do trem	17	2
Atuação de piloto	6	29
Mapas dos trens desatualizados	3	-
Trem com QTI errado	2	-
Reclama pela retirada dos adesivos de assentos preferenciais	1	-
Elogia a emissão de orientação para evitar uso de aparelhos sonoros	-	1
TOTAL	307	34

■ Outros	Reclamações	Elogios
Discorda de resposta referente a reclamação	11	-
Incomodo devido a sirene de viaturas no pátio de manutenção	4	-
Atraso pagamento de pensão alimentícia	3	-
Transtorno devido a terminal Banco 24H com defeito/indisponível	3	-
Atuação empregado terceirizada - conservação	2	-
Falta de álcool gel nas estações	2	-
Falta de posicionamento da empresa sobre manifestação	2	-
Reparo na via	2	-
Demora em concluir a estação Onoyama	2	-
Incomodo causado por evento na Asmetrô	2	-
Mau atendimento terceirizado - vigilância patrimonial	2	1
Falta de manutenção em passarela de travessia da via em CEI	2	-
Jornada de trabalho empregados conservação	2	-
Transporte de bicicletas em elevadores	2	-
Por não ser mantida a janela dos trens abertas	1	-
Equipe de manutenção atuando sem EPI	1	-
Falta de calçada entre as estações FUR e SAS	1	-
Entupimento das galerias de águas pluviais em FEI	1	-
Demora em posicionamento sobre solicitação de acesso a informação	1	-
Morador rua ocupando área próxima a cerca da via	1	-
Omissão de posicionamento da empresa em assunto trabalhista	1	-
Retirar arvore caída próximo a estação	1	-
Impugnação de pregão	1	-
Direção perigosa por parte de veiculo da companhia	1	-
Demora em resposta do ARH sobre processo junto ao SEI	1	-
Discorda da liberação do uso de máscaras	1	-
Infestação de ratos próximos a área da Asmetrô	1	-
Falta de treinamento terceirizados	1	-
Ampliação do horário do carro exclusivo contrariando a Lei	1	-
Dano causado a imóveis devido a vibração na via – Ceilândia	1	-
Programação TV Minuto	1	-
Demora em posicionamento de reclamação	1	-
Cadastro de pontos comerciais	1	-
Complementação de manifestação	1	-
Mau atendimento de empregado de quiosque	1	-
Bueiros nos arredores da estação sem tampa	1	-
Reanalise de manifestação	1	-
Propaganda eleitoral no trem	1	-
Maquina de foto vandalizada na estação	1	-
Pombos na estação	1	-
Carro a serviço do Metrô estacionado em local não permitido	1	-
Demora para resgate de filhote de gato	1	-
Bomba diesel ligada durante o dia na Estação 114 Sul	1	-
Falta de postura empregado manutenção	1	-
Elogio exposição fotográfica realizada na Companhia	-	2
Motorista do transporte de empregados CAO - Francisco	-	1
TOTAL	71	04

■ Ouvidoria Interna	Reclamações	Elogios
Atendimento na área de Medicina do Trabalho	5	-
Atendimento de empregado da área de Recursos Humanos	4	1
Discorda de Norma/procedimento da Medicina do Trabalho	4	-
Demora em posicionamento relativo a processo no SEI	4	-
Má condição de trabalho na estação	3	-
Falta de comunicação para equipes da operação	3	-
Demora na entrega de cartão funcional	2	-
Plano de saúde GDF	1	-
Implantação e obrigatoriedade de medição de temperatura no CAO	1	-
Descumprimento normas retorno trabalho presencial	1	-
Atuação da Gerência de Segurança	1	-
Tratamento desrespeitoso de Controlador para com Piloto	1	-
Erro no pagamento de auxílio transporte	1	-
Cessão de empregada	1	-
Suposto assédio moral na estação	1	-
Transtornos com nova escala de trabalho nas estações	1	-
Divergência sobre aceitação atestado de comparecimento	1	-
Ordem de serviço fechada sem resolução	1	-
Suposto assédio moral na segurança	1	-
Insatisfação com a gerência na área de estação	1	-
Transtorno com ressarcimento de plano de saúde	1	-
Troca de posto de trabalho	1	-
Postura da chefia na estação	1	-
Sala sem ar condicionado	1	-
Descontos indevidos no contra cheque	1	-
Falta de cadeiras na bilheteria	1	-
Falta de uniformes	1	-
Falta de equipamento CSO	1	-
Elogio à equipe treinamento da Gerência de Tráfego	-	1
Elogio à atuação de empregado do CCO	-	1
TOTAL	46	03

Denúncias	Quant.
Importunação sexual no trem	4
Conduta de empregado de estação	3
Empregado nomeado não atuando na empresa	3
Suposta ingerência por parte de gestores da companhia	1
Conduta de chefe de segurança	1
Conduta de vigilante patrimonial do metrô	1
Conduta de empregado da CCO	1
Suposta prevaricação de empregado	1
Denúncia de assédio moral na estação	1
Mudança em escala de trabalho de empregado com restrição	1
Assédio sexual por parte de empregado do CSO	1
TOTAL	18

V. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

No ano de 2022, foram recebidas 65 solicitações por meio do Serviço de Informação ao Cidadão, nas quais foram requeridas informações de cunho administrativo e operacional da companhia.

Solicitação de Informação	Quantitativo
Acesso a cópia de processo administrativo	11
Declaração/Certidão de tempo de serviço no METRÔ-DF	8
Cópia de documentação pessoal	6
Informações relativas à operação do sistema	2
Fluxo de passageiros para fins acadêmicos	2
Acesso a processo administrativo de investigação preliminar	2
Informe de rendimentos para fins de declaração de IR	2
Certidão que conste remunerações relativas a período de atuação na Companhia	2
Informações sobre concurso no METRÔ-DF	2
Posicionamento a respeito de requerimento administrativo	1
Despacho da PJU - compensação de folgas por serviços prestados à Justiça Eleitoral	1
Previsão para construção de novo acesso em EPQ	1
Acesso a arquivos referentes à PMI – Concessão de Serviços Metroviários	1
Número de usuários do metrô que utilizam a bicicleta - 2019, 2020 e 2021	1
Edital concurso do Parque das Aves, promovido pelo metrô DF e o IAB em 2005	1
Acesso a processo e normativos relativos à Gerência de Segurança Operacional	1
Andamento relacionado a cumprimento de sentença	1
Informação sobre meios de pagamento de tarifa	1
Responsabilidades do Metrô-DF no que diz respeito a mananciais	1
Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos do METRÔ-DF	1
Balanco de registros de problemas técnicos no sistema	1
Plantas baixas da Estação Arniqueiras	1
Informações sobre a priorização/escolha das estações metroviárias	1
Relatório de monitoramento de ruídos e vibrações	1
Projeto da instalação das barreiras metálicas de acesso a estação Arniqueiras	1
Protocolos de segurança o METRÔ-DF está adotando para evitar acidentes na via	1
Levantamento de reclamações sobre os ruídos causados pelo METRÔ-DF na região administrativa de Águas Claras-DF	1
Informações sobre andamento de processo de pagamento de pensão alimentícia	1
Informações sobre eleição para o Conselho de Administração	1
Projeto de Subestação Retificadora do METRÔ-DF	1
Nome do artista responsável pela arte em azulejos da estação 106 Sul	1
Lista de selecionados para ocupação de espaços comerciais nas estações	1
Acesso a resultados de estudo da companhia	1
Cópia de Edital de Licitação VLT	1
Ciclo de vida, ciclo de manutenção e nível de conservação de componentes de via	1
Informações sobre períodos de greve entre janeiro de 2015 e dezembro de 2019	1
Informações sobre investimento em infraestrutura para 2023	1
TOTAL	65

VI. OUTRAS ATIVIDADES

A) PESQUISAS DE OPINIÃO

Instrumento aplicado anualmente junto aos usuários, com objetivo de conhecer seu perfil, suas expectativas e suas opiniões quanto à qualidade dos serviços oferecidos. Permitem um acompanhamento evolutivo e pontual dos dados, e atendem às necessidades mais imediatas da operação. Fornecem ainda subsídios para planejamento e decisões quanto ao adequado funcionamento do sistema, visando à satisfação do usuário.

B) VIAGENS PROGRAMADAS

Objetiva o conhecimento do sistema metroviário, solicitadas pelas instituições interessadas. Nesse caso, o METRÔ-DF oferece cortesia para os visitantes.

A Ouvidoria apoia os passeios no sistema, que são organizados pela Gerência de Desenvolvimento e Capacitação de Recursos Humanos - AGDRH.

C) VISITAS TÉCNICAS AO METRÔ-DF

Visitas solicitadas por instituições interessadas em conhecer o funcionamento do sistema METRÔ-DF e suas áreas específicas, tais como: Centro de Controle Operacional, Complexo de Manutenção, Central de Atendimento ao Usuário e Obras.

Assim como nas Viagens Programadas, a Ouvidoria apoia as visitas técnicas realizadas no Complexo Administrativo e Operacional do Metrô-DF, também, organizadas pela Gerência de Desenvolvimento e Capacitação de Recursos Humanos - AGDRH.

D) CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a participação dos cidadãos nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela são apresentadas informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade Distrital.

E) PLANO DE AÇÃO

O Plano de Ação da Ouvidoria visa cumprir a determinação prevista no art. 2º, inciso II, da Instrução Normativa nº 01/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria, tratados pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e demais áreas envolvidas.

No âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF) foi construída uma proposta diferenciada, que buscou, de forma inédita, estabelecer estratégias para os três níveis da rede de Ouvidorias do Distrito Federal – ações transversais comuns a toda a rede. Ações

específicas para o órgão central (Ouvidoria Geral do GDF – OGDF) e diretrizes para as seccionais, das quais serão utilizadas como base para a construção do Plano de Ação 2022 do METRÔ-DF.

Assim, o Plano de Ação 2022 foi elaborado com base em informações extraídas do Sistema OUV-DF, no ano de 2021 e nas metas estabelecidas pela Rede SIGO para 2022, cujo objetivo é apresentar ações, metas e projetos da ouvidoria, promovendo assim a interação entre governo e usuários do serviço público, buscando um serviço de excelência ao público.

F) CARTAS AOS USUÁRIOS

São cartas enviadas, em sua maioria, aos usuários para tratar sobre documentos ou objetos encontrados no sistema e disponibilizados no Posto Central de Objetos Achados e Perdidos(PCOAP), assim como comunicação a cidadãos-usuários, quando não resta outro meio para fazê-lo, quanto a manifestações junto a esta Ouvidoria.

2022 – Não foi necessário realizar comunicações por meio de cartas.

G) SOLICITAÇÃO DE EMISSÃO DE CARTÃO PARA MENOR DESACOMPANHADO

Trata-se de solicitação para emissão de carteiras para usuários, com idade entre seis e nove anos, viajarem desacompanhados, mediante autorização dos pais ou responsáveis.

No ano de 2022 não houve solicitação de Carteira do Usuário Menor Desacompanhado.

VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressaltamos que a Ouvidoria manteve em 2022 o prêmio relativo ao Índice de Transparência Ativa de 100%, que vem sendo recebido desde o ano de 2018. O que mostra o comprometimento e resultados alcançados pela equipe frente às diretrizes estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação – LAI.

Dentre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2022, destacamos a realização da Pesquisa de Avaliação dos Serviços prestados pela companhia, que se deu por meio da contratação de empresa especializada, e permitiu, dentre outros atributos, extrair o Indicador de Satisfação Geral, que apresentou índice de 81% de satisfação. O apontado índice compõe o Relatório de Gestão – RGE e o Indicador de Desempenho por Programas de Governo.

Registramos, também, o desenvolvimento do Plano de Ação da Ouvidoria 2022 que atende Instrução Normativa nº 01/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria, tratados pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, bem como estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e demais áreas envolvidas.

A Ouvidoria conduz, ainda, ações no sentido de manter a permanente atualização da Carta de Serviços, documento que instrui a população acerca dos serviços prestados pela empresa.

Em relação às manifestações recebidas no ano de 2022, verificamos que permanece elevado o número de registros acerca da falta de fiscalização do sistema quanto ao uso do carro exclusivo, usuários sentados no piso causando transtornos para a circulação, assim como ambulantes e pedintes.

Ainda merece atenção o número de registros de reclamações em relação a ocorrências de anormalidades técnicas no sistema. Dentre as queixas apresentadas estão: a lentidão, paradas do trem sem motivo aparente, frenagens bruscas, solavancos e irregularidade de intervalos.

Também continua sendo apontada insatisfação pela inoperância do painel de intervalos em algumas estações.

Observamos, ainda, um crescimento no número de registros de manifestações relacionadas a pedido de ressarcimento sob a justificativa de erro recarga de cartões nas bilheterias e troco incorreto, assim como mal atendimento nas estações.

Por fim, cabe pontuar que foi verificado um crescimento de 18,67% no número total de reclamações, o que pode estar relacionado à gradual normalização dos fluxos de circulação de usuários no ano de 2022, devido a pandemia.

Elaboração: Equipe da Ouvidoria