



**PRESIDÊNCIA
OUVIDORIA**

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL

**OUVIDORIA
ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

ANO 2023

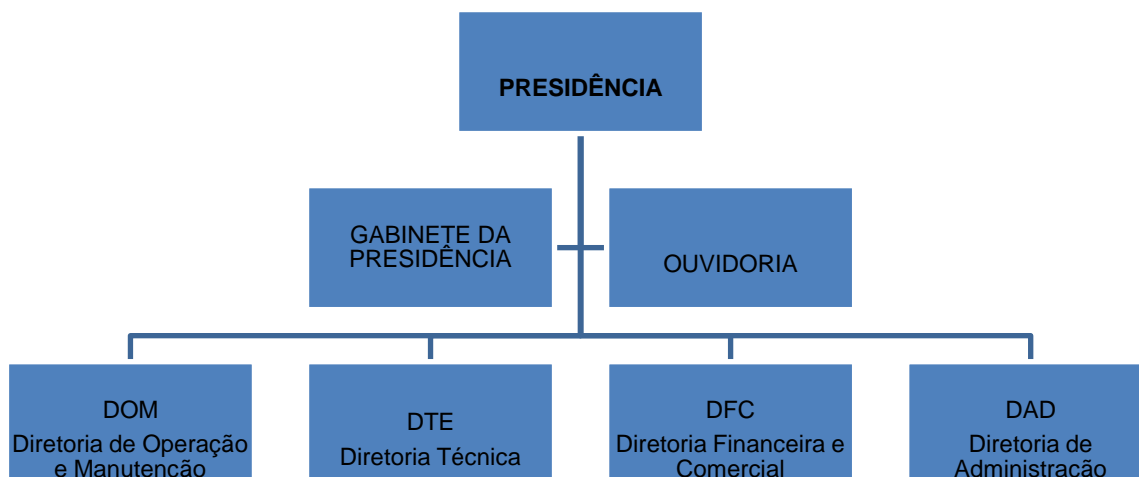
MISSÃO DA OUVIDORIA

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

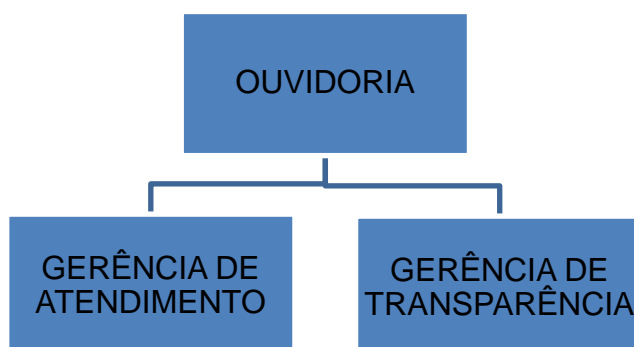
ÍNDICE:

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 2023.....	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	19
VI.	OUTRAS ATIVIDADES.....	21
	A) PESQUISAS DE OPINIÃO	21
	B) VIAGENS PROGRAMADAS	21
	C) VISITAS TÉCNICAS AO METRÔ-DF	21
	D) CARTA DE SERVIÇOS	21
	E) PLANO DE AÇÃO	21
	F) CARTAS AOS USUÁRIOS	22
	G) SOLICITAÇÃO DE EMISSÃO DE CARTÃO PARA MENOR DESACOMPANHADO	22
VII.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22

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.

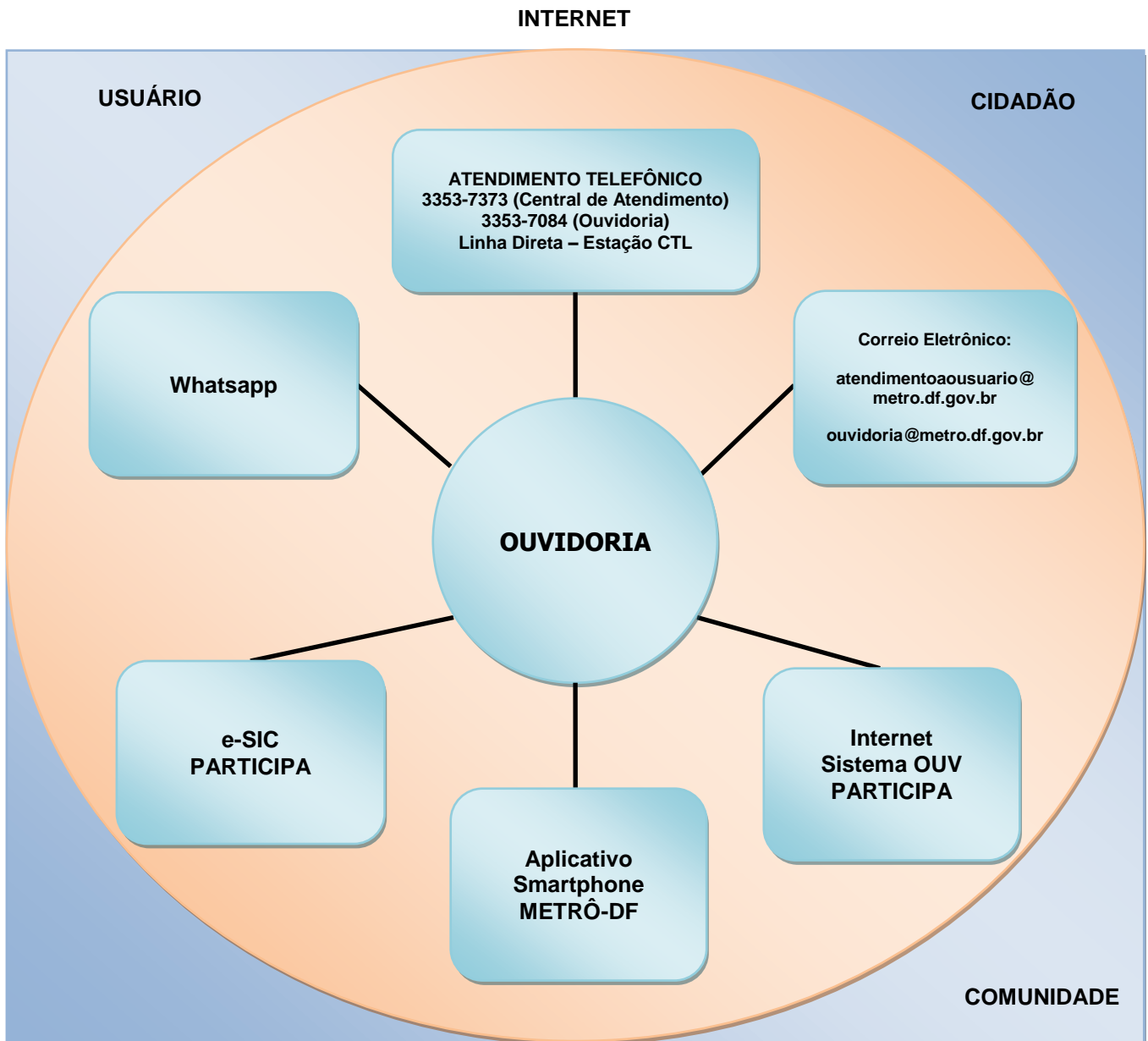
Como ferramenta integrada de gestão das demandas das Ouvidorias Especializadas, foi implantado o sistema TAG, que passou a funcionar em 01/01/2013 em consonância com o previsto na Lei supracitada. No ano de 2016 houve uma substituição do sistema TAG pelo sistema OUV, sistema de trouxe maior facilidade 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 2023.

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 protocolá-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)

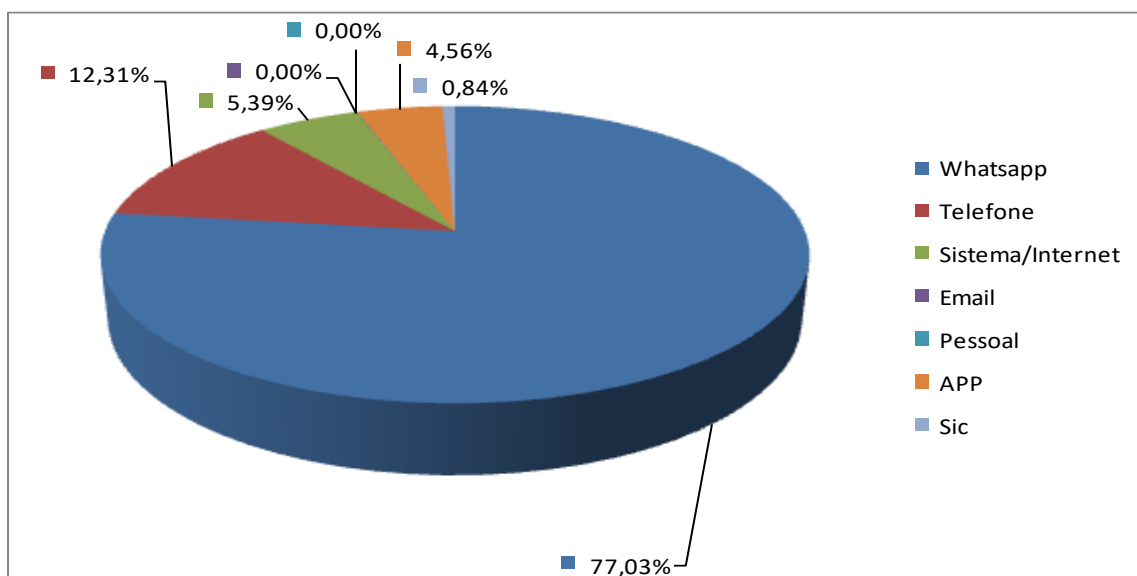
Canal de comunicação com a empresa criado em novembro de 2019 e que, da mesma forma que o Whatsapp, tem atingido considerável número de usuários.

III. RESULTADOS EM 2023

ESTATÍSTICA DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

No decorrer do ano, foram registradas 12814 manifestações de usuários, além de 109 **solicitações através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**, o que totaliza **12923 atendimentos**.

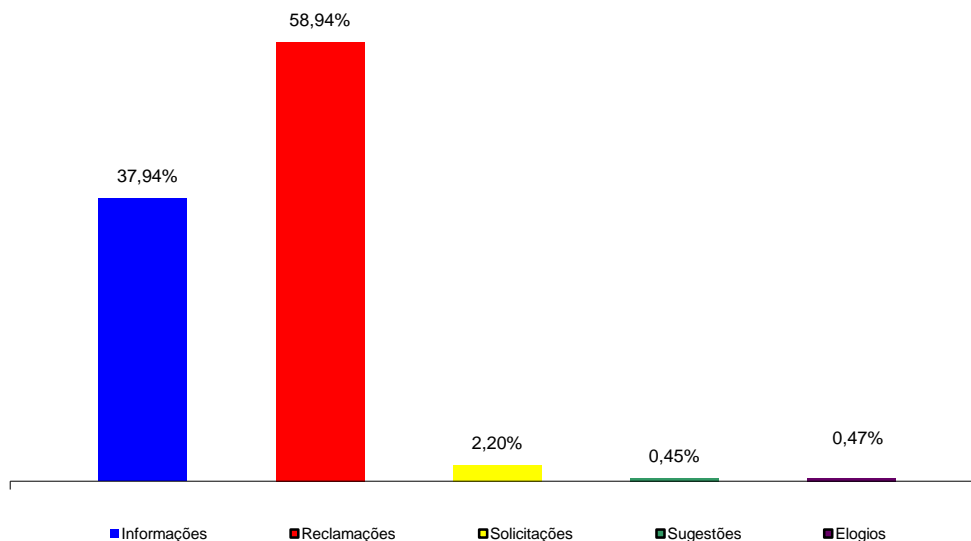
Quanto ao canal de comunicação, os atendimentos se distribuem da seguinte forma:



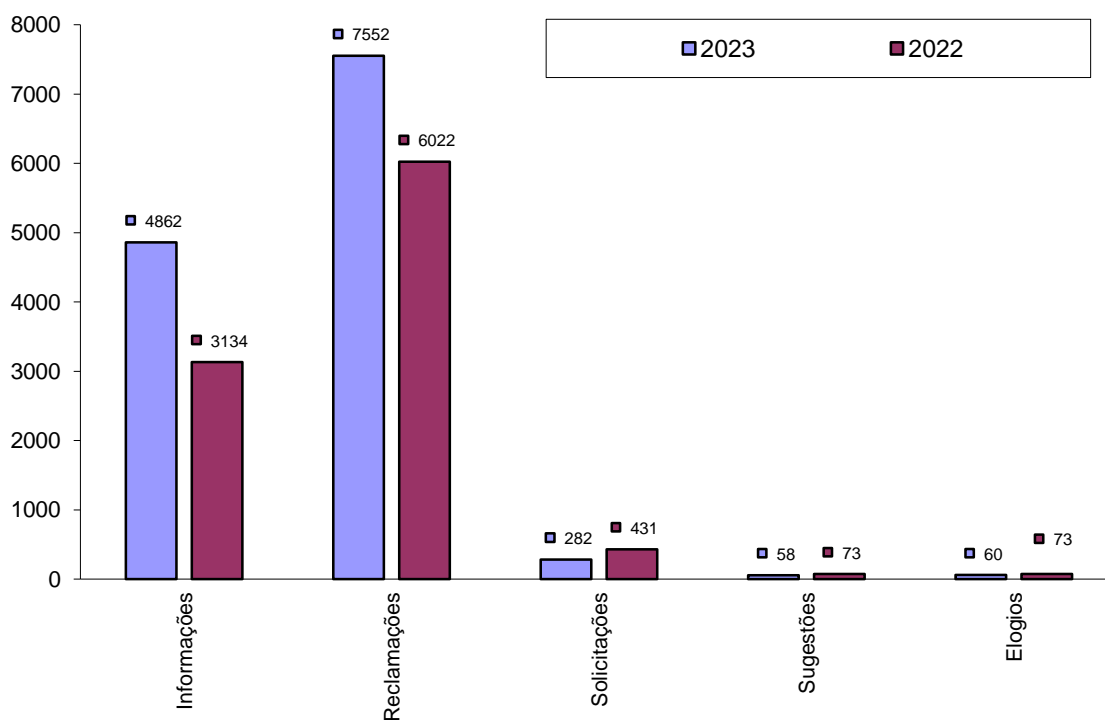
Permanece em destaque, como pode ser observado no gráfico, o canal Whatsapp implantado em março de 2015, amplamente mais utilizado devido à facilidade de acesso do cidadão.

IV. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

Manifestações				
Informações	Reclamações	Solicitações	Sugestões	Elogios
4862	7552	282	58	60
12814				



COMPARATIVO 2023-2022



A) SUGESTÕES

Classificação das sugestões	Quantitativo
Modificação na estratégia de despacho dos trens	1
Internet nos trens	1
Banheiros públicos	2
Instalar espelho côncavo na estação CTL	1
Melhorar as condições para transporte de bicicletas nos trens	1
Ampliar a oferta de trens nos horários de pico	1
Instalar painel de intervalos no acesso das estações	4
Instalar alças de apoio nos trens	3
Atualizar os mapas dos trens	1
Campanha educativa no sistema	1
Reparar painéis de intervalo danificados nas estações	1
Treinamento de excelência para todos os empregados da operação	1
Reservar espaço no último carro exclusivamente para bicicletas	1
Retirar adesivos de propagandas comerciais nas janelas dos trens	1
Passarela de pedestres entre a Rodoviária e a estação Shopping	1
Banheiros nas estações	1
Tirar alguns assentos no carro das bicicletas, para que tenha mais espaço	1
Local para ambulante comercializarem no sistema	1
Sugere não ter bicicletas no Sistema no horário de pico	1
Roço e capino	1
Ampliar horário domingo	1
Mais investimentos	1
Todos assentos da mesma cor	1
Disponibilizar álcool em gel nas estações	1
Melhoras no APP	1
Trem direto para Ceilândia	1
Câmeras nos carros	1
Aumentar o tempos de portas abertas ATO	1
Realizar campanha do cordão de girassol como identificação oficial de deficiências ocultas	4
Aumentar a fiscalização no sistema	1
Realizar campanha educativa	5
Dois carros para mulhereas e dois carros para homens	1
Todos usarem mascara	1
Ampliar horário domingo	1
Mais fiscalização assentos preferenciais	1
Unificar cor dos assentos do trem	1
Unificar padrão visual das estações do plano	1
Atualizar mapas do trem	1
Consertar os elevadores	1
Reduzir valor da tarifa	1
Alças nos trens	2
Ampliar horário domingo	2
Suporte para bicicletas no trem	1
TOTAL	58

B) SOLICITAÇÕES

Classificação das Solicitações	Quantitativo
Auxílio em ocorrência de mau súbito	87
Devolução de valor inserido errado no cartão	34
Limpeza no trem	7
Ocorrência de falha em pagamento com cartões nos bloqueios	14
Restabelecer os painéis das estações	2
Reparar equipamento do trem	17
Imagens CFTV	18
Auxílio para recuperar objeto perdido no trem/sistema	24
Auxílio para obter cópia de documentos	9
Licença para instalação de quiosque	1
Pintura nas estações	1
Auxílio a PCD	1
Resgate de animal solto na via	1
Realizar campanha educativa	2
Auxílio para localizar idoso perdido	1
Antecipar o horário de abertura das estações	4
Investimento na compra de novos trens	1
Ampliar as ações de segurança e fiscalização do sistema	4
Reparo elevador estação	2
Visita técnica na companhia	3
Análise de requerimento de licença remunerada	1
Reparo elevador estação	1
Ampliar o sistema	1
Roço e capina / poda de arvores na via	4
Instalar barreiras na rampa de acesso da estação	1
Informação sobre obras	1
Contato comunicação social	2
Utilizar banheiro da estação- Neo energia	1
Limpeza de canaletas	1
Reparo em calçada	1
Expansão do sistema	1
Mais bancos nas estações	2
Campanha educativa	1
Ampliação sistema	6
Diminuir barulho trem na via	1
Barulho na Asmetrô	1
Mudar sentido escada rolante	2
Auxílio pessoa desaparecida	1
Barulho na Asmetrô	2
Problemas sistema SBA	1
Complementar manifestação	1
Voltar com o projeto da mala do livro	1
Contato Asmetrô	1
Visita técnica	3
Viagem na cabine do trem	11
TOTAL	282

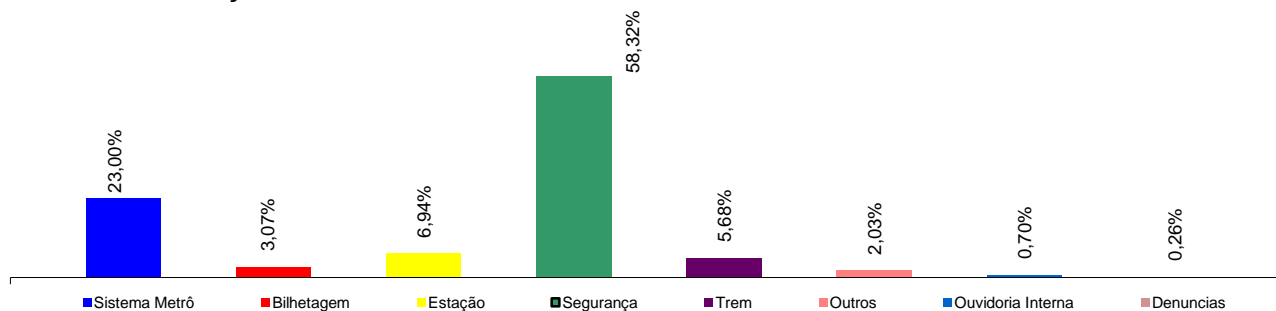
C) INFORMAÇÕES

Classificação das Informações	Quantitativo
Funcionamento	1442
Sistema SBA	650
Anormalidades no Sistema	1168
Telefones	345
Diversos	157
Achados e Perdidos	472
Farmácia de alto custo	184
Bilhetagem/Bilheteria	34
Tarifa/Gratuidade	83
Comércio/Espaços Comerciais	34
Estação/Localização	36
Ouvidoria	102
Intervalos	2
Sistema METRÔ-DF	82
Transporte de animais	29
Cartão por aproximação	4
Visita técnica	1
Falta de empregados da segurança	1
Transporte de bicicletas	6
Trem equipamento	12
Equipamento estação	4
Tv minuto	1
Concurso público	1
Obras	4
Trem sujo	3
Painel estação	1
Banheiro na estação	1
Apreensão de mercadoria CSO	1
Vagão exclusivo	1
Imagem CFTV	1
TOTAL	4862

D) RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

Tema das Reclamações							
SISTEMA METRÔ	SISTEMA DE BILHETAGEM	ESTAÇÃO	SEGURANÇA	TREM	OUTROS	OUIDORIA INTERNA	DENÚNCIAS
1737	232	524	4404	429	153	53	20
7552							

Gráfico Reclamações

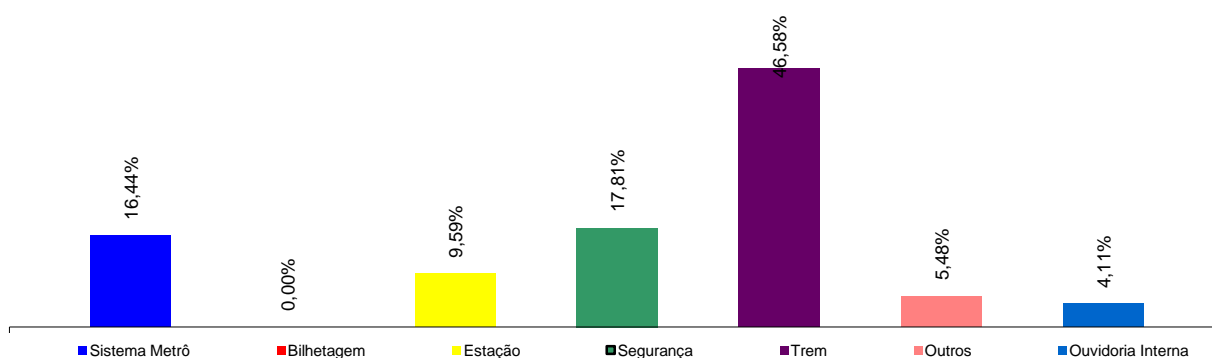


ANÁLISE QUANTITATIVA – COMPARATIVO RECLAMAÇÕES 2023/2022

ASSUNTO	QUANTITATIVO		COMPARATIVO
	2023	2022	2023-2022
Sistema Metrô-DF	1737	1247	39,29
Bilhetagem	232	131	77,09
Estação	524	419	25,05
Segurança	4404	3783	16,41
Trem	429	307	39,73
Outros	153	71	115,49
Ouvidoria Interna	53	46	15,21
Denúncias	20	18	11,11
TOTAL	7552	6022	25,40

*Redução
*Aumento

Gráfico elogios



DETALHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES E ELOGIOS QUANTO AOS ASSUNTOS

■ Sistema Metrô-DF	Reclamações	Elogios
Anormalidade no sistema	463	
ATO (solavancos/paradas repentinas/lentidão)	69	
Tempo de fechamento de portas	79	
Trem não prestou serviços	43	
Painel de intervalos com falha ou inoperante	123	01
Intervalo dos trens	127	
Circulação trem antes abertura	59	
Estratégia operacional Y2	27	
Trens lotados	86	
Insatisfação com os serviços de modo geral	1	
Lentidão do sistema	116	
Falta banheiros nas estações	17	
Falha no aplicativo do METRÔ	15	
Viagem Negativa	22	
Falta de informações anormalidade	1	
Reembolso de tarifa devido anormalidade	3	
Sistema Metrô	30	07
Demora na construção da estação Onoyama	1	
Horário de funcionamento do sistema	31	
Ampliação do sistema/Novas estações	3	
Valor da tarifa	1	
Estações sujas	1	
Barulho trem na via	3	
Manutenção na madrugada	14	
Gratuidade	2	
Trem demorando a prestar serviço	36	
Roço e capino		01
TOTAL	1373	09

■ Sistema de Bilhetagem	Reclamações	Elogios
Falha em equipamento ou inoperância do sistema SBA	85	-
Ocorrência de falha em pagamento com cartões nos bloqueios	145	02
Bilhete QR Code	2	-
TOTAL	232	02

■ Estação	Reclamações	Elogios
Mau atendimento de empregado	124	12
Equipamento danificado na estação (Elevador/Escada/Bloqueio)	185	01
Recarga incorreta	128	
Filas e transtornos na bilheteria	54	
Troco errado	13	
Recusa de aceitar cédula supostamente falsa	1	
Estação suja	2	
Objeto não encontrado PCOAP	1	
Falta de empregados nas estações	2	
Exigência de pagamento de tarifa após saída breve da estação	1	
Infiltração no acesso da estação	1	
Atraso na abertura da estação	3	
Empregado com comportamento suspeito	1	
Estação com mau cheiro	2	
Iluminação eterna da estação	1	
Falha em QRCode	2	
Estação fechada antes do horário previsto	1	
Discorda de apreensão de cartão	1	
Transtorno durante abertura de portão da estação	1	
TOTAL	524	13

■ Segurança	Reclamações	Elogios
Fiscalização do carro exclusivo	2811	
Usuários atrapalhando o fluxo – Sentados no piso do trem	778	
Desrespeito assentos preferenciais	226	
Fiscalização a Ambulantes	71	
Fiscalização a Pedintes	91	
Usuário incomodando os demais	234	
Consumo de bebida ou droga no sistema	66	
Transporte inadequado de bicicletas	36	
Briga no sistema	8	
Fiscalização no sistema	46	
Apreensão de cartão de passe-livre	4	
Atuação do CSO	33	8
TOTAL	4404	8

■ Trem	Reclamações	Elogios
Reclama do sistema de ventilação	204	
Reclama do sistema de audição	89	01
Equipamento/componente do trem danificado	83	
Trem sujo	41	02
QTI errado no trem	6	
Suposta falha no trem - cheiro de queimado	3	
Adesivamento dos trens	1	
Atuação do piloto	2	18
TOTAL	429	18

■ Outros	Reclamações	Elogios
Insatisfação com resposta de manifestação	2	
Ruído do sistema na madrugada	3	
Barulho limpeza na madrugada	1	
Demora liberação quiosque na estação	1	
Conhecer cabine o trem	1	
Fumaça da bomba diesel na 114 Sul	2	
Ruído da manutenção durante a madrugada	3	
Conduta profissional empregado terceirizado	7	4
Ausência de sinal de celular nos trens	1	
Locação de espaços comerciais	1	
Demora em finalizar passarela EPQ	1	
Reembolso de tarifa	1	
Uso de material inadequado para limpeza	1	
Veículo que apoia grupo de ciclistas causando transtorno em SAM	1	
Ruído do trem na via	1	
Risco de acidente no vão entre o trem e a plataforma	1	
WiFi do GDF não funcionando na estação	1	
Cartaz de campanha sobre abuso sexual com imagem obscena	1	
Mato nos arredores da via	1	
Discorda de resposta de reclamação	23	
Veículo do Metrô com direção perigosa	2	
Complementação de manifestação	1	
Viatura parando em cima de canteiro	1	
Transtorno causado pelo transporte de animais sem caixa	7	
Equipamento para recicláveis da Neo Energia indisponível	1	
Devolução de tarifa devido a ocorrência no sistema	1	
Ausência do símbolo de autistas nos trens	1	
Usuário discorda de bloqueio no whatsapp do METRÔ-DF	1	
Transtorno causado por acionamento de botão soco	1	
Moto circulando acesso estação e causando transtorno	1	
Mato alto ao redor da estação	1	
Ruído do trem na via	1	
Proibição de patinete elétrico no elevador	1	
Atuação do motorista do ônibus dos empregados	1	
Suposta importunação sexual por terceirizado	1	
Objeto não encontrado no posto de achados e perdidos	8	
Mau cheiro no túnel	2	
Devolução de tarifa devido a ocorrência no sistema	2	
Barreiras no acesso da estação	2	2
Proibição de bicicletas no vagão exclusivo	1	
Falta de informações sobre transporte de animais	1	
Acidente com carro do Metrô	1	
Musico incomodando na estação	1	
Indenização por acidente na estação	1	
Falta de bancos nas estações	1	
Suspensão operação devido a manutenção na via	1	
Proibição de bicicleta no elevador	1	
Mau cheiro no túnel Taguatinga	1	
Devolução de tarifa devido a ocorrência no sistema	1	
Gratuidade PCD outro estado	1	

Gratuidade Policial Federal	2	
Gratuidade 60 anos	6	
Retirar animal morto na via	1	
Suposto assédio por músico acesso externo estação	1	
Barulho na ASMETRÔ fim de semana	13	
Fim contrato do grupo de escoteiros no CAO	1	
Suspensão operação devido a manutenção na via	1	
Retirada barreiras no acesso da estação	1	
Pombos na estação	4	
Corrimão escada	1	
Infiltração estação	1	
Falta álcool em gel estação	1	
Barulho manutenção madrugada	1	
Barulho na Asmetrô fim de semana	2	
Conduta profissional empregado terceirizado	4	
Direção perigosa veículo do Metrô	1	
Suposta prevaricação da CGI	1	
Empregados do Metrô não terem conhecimento sobre o colar girassol	1	
Uso do muro do metrô para abrigo de morador de rua	1	-
Adesivamento dos trens	1	
Mau cheiro no túnel	1	
Lixeira cheia e fedendo na estação	1	
Infiltração na passarela estação Shopping	1	
Pagamento de banafício terceirizados	1	
Falta de acessibilidade estação	1	
Não conclusão estação Onoyama	1	
Dia dos Metroviários	-	2
Falta de investimento no Metrô	1	
Elogio pela adequação na iluminação externa da estação		1
TOTAL	153	09

■ Ouvidoria Interna	Reclamações	Elogios
Atendimento ARH	5	
Problema para acessar SEI	7	
Ressarcimento plano de saúde	1	
Lançamentos errados na folha de pagamento	1	
Furto de bicicleta na manutenção	1	
Demora para homologação de atestado no Carnaval	1	
Demora em processo de pagamento de Hora Extra	2	
Implantação ponto eletrônico	2	
Temperatura do sistema de ar condicionado do CAO muito frias	3	
Inadequação em cadastro de gestão de contrato	1	
Conduta de terceirizado	1	
Falta cadeira na bilheteria	1	
Banheiro quebrado na estação	1	
Mau atendimento empregado de CIM	1	
Insatisfação com o ambiente de grupo de trabalho	1	
Transtorno em reforma de estação	1	

Não pagamento de adicional periculosidade	1	
Recusa de atestado na medicina	1	
Postura de empregado da estação	3	
Conduta de empregado	1	
Uso do computador na estação	1	
Postura de empregada da medicina	2	
Indenização de transporte	1	
Uniformes CSO	4	
Copa da estação insalubre	1	
O.S. fechada sem resolução	2	
Conduta da área de segurança	1	
Procedimento do ARH	2	
Suposto abandono de posto CSO	1	
Festa na sala da fila de pilotos	1	
Goteira na estação	1	
Elogio ao Curso de Excelência no Atendimento		1
TOTAL	53	01

Denuncias	Quant.
Recusa de atestado na medicina	1
Conduta de empregado na medicina	3
Suposto assédio moral e discriminação	2
Suposta conduta irregular de empregado	1
Demora na tramitação de processo SEI	1
Recusa de atestado na medicina	1
Suposto assédio moral e discriminação	1
Suposta conduta irregular de empregado	2
Suposto assédio moral	1
Suposto racismo CSO	1
Mau atendimento Estação	2
Suposta má fé empregado	1
Suposto desvio de função	1
Suposta Contratação indevida	1
Suposto atendimento agressivo de empregado	1
TOTAL	20

V. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

No ano de 2023, foram recebidas 109 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 Contrato de Manutenção	02
Indicação dos contratos vigentes de manutenção entre 2019 e 2023	01
Volume de passageiros registrado para a Estação Shopping em 2018	01
Informações sobre Processos Administrativos Disciplinares (PAD)	01
Declaração negativa de sindicância e PAD	02
Contrato de prestação de serviço terceirizado de Vigilante	02
Despesas com diárias, passagens e locomoção a serviço.	01
Informações referentes aos métodos, técnicas e mapeamento utilizados na gestão dos processos públicos	01
Levantamento anual de quantidade de acidentes de passageiros no Metrô desde 2018	01
Planta baixa da estação	01
Acesso a processos administrativos	11
Fluxo de passageiros transportados	01
Quantitativo de cargos vagos no METRÔ-DF de Técnico e Engenheiro de Segurança do Trabalho	01
Declaração de tempo de serviço	02
Declaração de Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP)	02
Informações referentes aos eventos de interrupção de circulação dos trens no sistema de METRÔ-DF	01
Custo anual dos serviços a cargo do METRÔ-DF nas estações do Plano Piloto nos anos de 2000 a 2022	02
Projetos de expansão/ obras do METRÔ-DF relacionados à área de imóvel de interesse do solicitante	03
Quantidade de vagas em aberto para o cargo de Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental	01
Informação sobre empresa líder do Consórcio Construtor CMT	01
Programa de Governo para imigrantes	01
Cargos públicos de provimento por profissionais com diploma de graduação em curso superior de Arquitetura e Urbanismo.	01
Informação sobre Cartão BRB Mobilidade	01
Barreiras construídas nos acessos das estações	01
Termo aditivo do contrato de trabalho do cargo de Piloto	01
Declaração de rendimentos	02
Informação sobre a carreira de Políticas Públicas e Gestão Governamental do Distrito Federal	01
Documentos referentes a acesso em áreas de risco de todos os funcionários da Companhia	01
Agências de publicidade que prestam serviços ao METRÔ	01
Informações sobre ocupação de espaços comerciais nas estações de Asa Sul	01
Base legal para atuação das equipes de Corpo de Segurança Operacional - CSO	03
Fluxo de passageiros de estação	01
Documentação referente à expansão do METRÔ-DF	01
Quantidade e funcionamento de painéis de destino do trem	02
Lista dos ocupantes de cargos de dirigente com contatos	01
Informações sobre empenho designado para investimento em modernização do sistema	01
Amparo legal para realização de teletrabalho na Procuradoria Jurídica e Gabinete	01
Quantidade de processos correccionais contra servidores concluídos em 2023	01
Solicitação de folhas de ponto de empregado	05
Solicitação de declaração de bens do dirigente máximo	01
Informações à cerca da quantidade de pilotos, trens, manutenção e quantidade de passageiros	01

Solicitação de normas referentes à avaliação de desempenho	01
Solicitação do organograma da Companhia contendo estrutura de cargos efetivos e de livre provimento	01
Solicitação acerca de atuação do CSO na estação Terminal Samambaia	01
Programa de Integridade no Metrô	01
Solicitação sobre acidentes de trabalho no Metrô ocorridos entre os anos de 2020 a 2023	01
Solicitação de informação sobre uniformes recebidos por empregado da Companhia	02
Solicitação de processo licitatório de expansão do Metro-DF em Ceilândia	01
Informação referente aos contratos de vigilância	02
Informações referentes ao sistema de segurança do Metrô-DF entre os anos de 2021, 2022 e 2023	01
Solicitação de número de passageiros, de 2001 até a atualidade, a partir do recorte espacial, materializado pelo local de residência	01
CAU – Comunicado de Atendimento ao Usuário	03
Base de dados de confiabilidade e falhas de componentes utilizados na manutenção do METRÔ-DF	01
Funcionamento de Plataformas de Licitações	01
Quantidade de ocorrências de pessoas que caíram nas vias nos anos de 2019 a 2023	01
Contrato nº 01/92-MC/NOVACAP	01
Valores arrecadados com tarifário referente a cada domingo do mês no segundo semestre de 2022	01
Domingos em que foram realizadas paralisações para fins de manutenção do sistema metroviário no ano de 2019 a 2023	01
Cargos comissionados e datas de admissão bem como percentual destinado aos cargos de livre provimento	02
Cópia dos processos afetos à nomeação da diretoria colegiada e dos demais diretores no período de 2019 a até a data atual	01
Cursos realizados por servidores (efetivos e comissionados) que foram oriundos de contratação direta ou parceria com o SESI	01
Quantidade de passageiros que desembarcam diariamente na estação Ceilândia Centro	01
Valor previsto na Lei Orçamentária de 2022 para investimento no METRÔ-DF e valor que foi utilizado	01
Norma de gratuidade no METRÔ-DF para pessoas com deficiência	01
Espaços de publicidade no METRÔ-DF	01
Atos de irregularidades que foram de conhecimento pela auditoria durante o ano de 2020 a 2023	01
Reclamações recebidas pela ouvidoria quanto a homens no carro exclusivo na estação Central no ano de 2023	01
Questionamento sobre percepção de gratificação de atendimento ao usuário pelos empregados da Ouvidoria	01
Destinação dos trens devido ao tempo útil de vida	01
Quantidade de ocorrências de furtos de cabos no METRÔ-DF	02
Quantidade de manutenções realizadas nos equipamentos do METRÔ-DF nos anos de 2019 a 2023	01
Quantidade de falhas de sistemas registradas nos anos de 2019 a 2023	01
Investimentos feitos pelo GDF no METRÔ	01
Investimento público em infraestrutura (capex) realizado no METRÔ em 2022 e 2023, e previsões de investimentos para 2024.	01
Quantidade de interrupções nos serviços de alguma estação nos anos de 2019 a 2023 e motivos de paralisações dos trens.	01
Cópia de documento pessoal/ profissional	02
TOTAL	109

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 2023 do METRÔ-DF.

Assim, o Plano de Ação 2023 foi elaborado com base em informações extraídas do Sistema OUV-DF, no ano de 2022 e nas metas estabelecidas pela Rede SIGO para 2023, 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.

Em 2023 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 2023 não houve solicitação de Carteira do Usuário Menor Desacompanhado.

VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria no exercício de 2023 recebeu o prêmio relativo ao alcance de 100% na avaliação do índice de transparência ativa, reconhecimento desde 2018. O resultado dessa conquista mostra o profissionalismo, comprometimento e dedicação de todo o corpo técnico da Ouvidoria. Cumprindo, assim, as diretrizes estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação – LAI e Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

Como meta institucional ressalta-se a elaboração e execução do Plano de Ação da Ouvidoria do exercício de 2023 em obediência a Instrução Normativa Nº 4.896, de 31 de Julho de 2012 e no Decreto Nº 36.462, de 23 de Abril de 2015, estabelecendo, ainda, instrumentos de responsabilidades dos participantes da rede de ouvidorias especializadas e demais órgãos envolvidos.

A Ouvidoria conduz ações a fim de garantir atualização permanente da “Carta de Serviços”, instrumento que informa à população acerca dos serviços prestados pela empresa.

Registramos ainda, no decorrer de 2023, um crescente número de manifestações acerca da fiscalização do sistema no que tange ao uso do “Carro Exclusivo”.

Destacamos dentre as atividades que compete à Ouvidoria, a realização da Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados pela Empresa. No decorrer do ano de 2023 concluiu-se a preparação das tratativas referentes à elaboração das competências pertinentes à pesquisa, construção do Termo de Referência, solicitações de propostas orçamentárias junto às empresas que prestam serviços no mercado, com vistas a instruir o processo licitatório.

Em sequência se realizará o pregão eletrônico que objetiva a contratação de empresa que prestará os serviços em conformidade ao Edital Normativo e compromisso contratual, fase esta a cargo da Superintendência de Licitações e Contratos - SLC. Dessa forma, a execução da pesquisa de avaliação se dará nos próximos meses do exercício do ano de 2024 com o acompanhamento e avaliação do gestor do contrato e equipe da Ouvidoria.

Acrescentamos, por fim, que a Ouvidoria passou por uma revitalização do seu espaço físico, com obtenção de novos equipamentos em prol da segurança e melhores condições de trabalho da equipe.

Elaboração: Equipe da Ouvidoria