



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

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

OUVIDORIA ATENDIMENTO AO USUÁRIO

ANO 2020

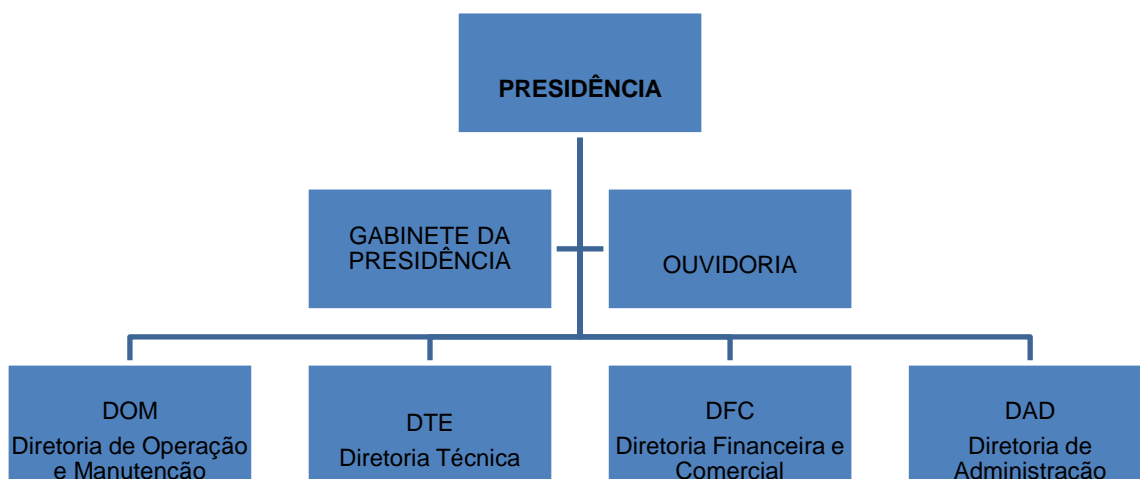
MISSÃO DA OUVIDORIA

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

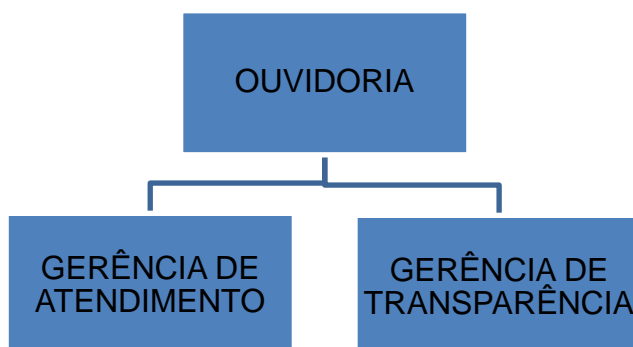
ÍNDICE:

I.	INTRODUÇÃO.....	5
II.	CANAIS DE RELACIONAMENTO (INSERIR APP)	6
	A) ATENDIMENTO POR TELEFONE.....	7
	B) CORREIO ELETRÔNICO	7
	C) E-SIC	7
	D) INTERNET (FERRAMENTA DE ACESSO AO SISTEMA OUV)	7
	E) WHATSAPP	8
	F) APLICATIVO METRO-DF (SMARTPHONE).....	8
III.	RESULTADOS EM 2018	8
IV.	DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:	9
	A) SUGESTÕES	10
	B) SOLICITAÇÕES	11
	C) INFORMAÇÕES	13
	D) RECLAMAÇÕES E ELOGIOS	14
V.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	20
VI.	OUTRAS ATIVIDADES	21
	A) VIAGENS PROGRAMADAS.....	21
	B) VISITAS TÉCNICAS AO METRÔ-DF	21
	C) PESQUISAS DE OPINIÃO	22
	D) CARTAS DE AVISOS AOS USUÁRIOS	22
	E) 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 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.

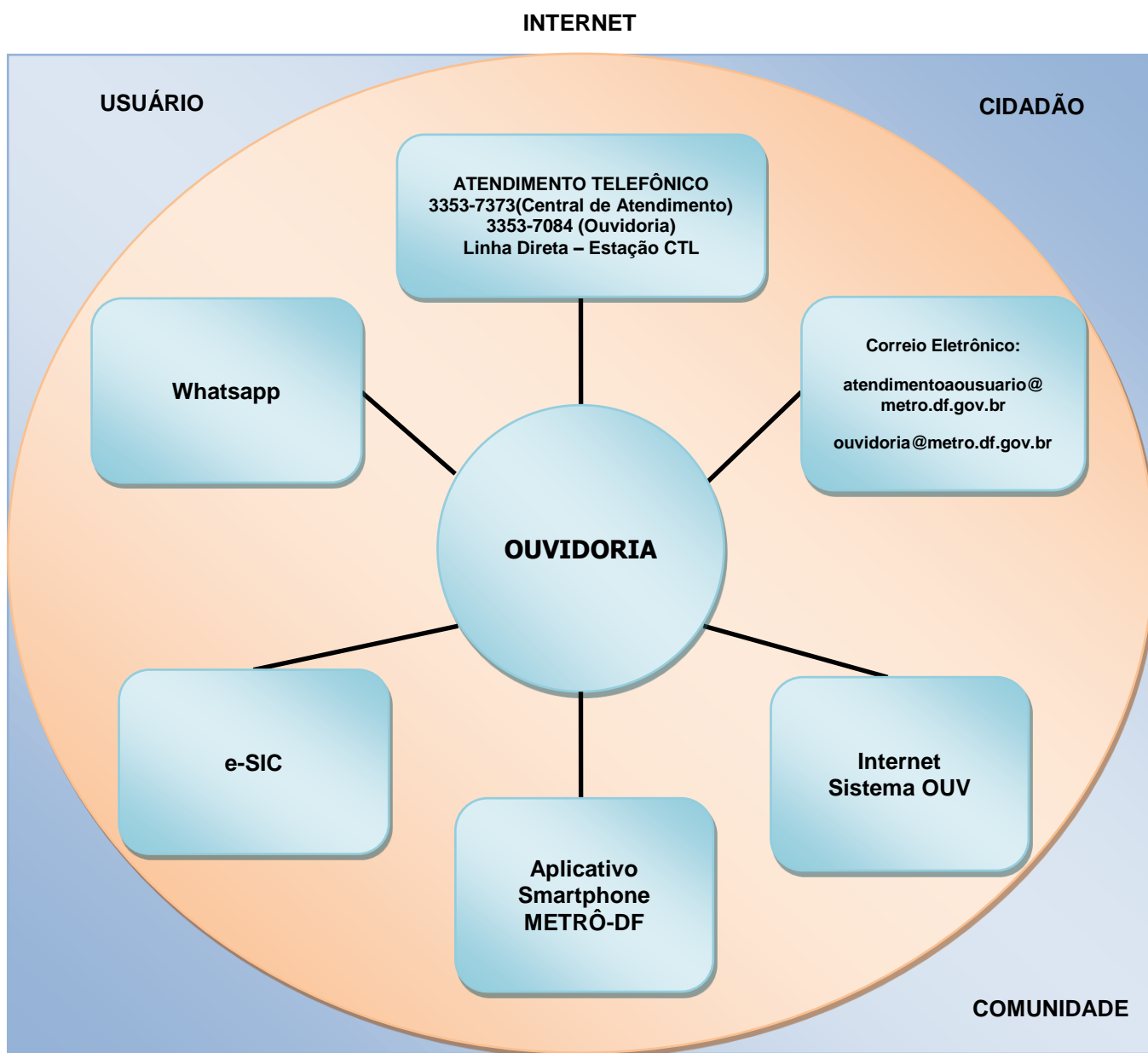
Decorrente desta ação, a Ouvidoria do Metrô/DF deixa de ser vinculada apenas à presidência da Empresa, mas também ao Sistema Integrado de Ouvidorias do GDF – SIGO,

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 2020.

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

Através dos endereços eletrônicos atendimentoaousuario@metro.df.gov.br e ouvidoria@metro.df.gov.br, recebe e analisa sugestões, reclamações e elogios dos usuários, fornece informações sobre o sistema METRÔ-DF, e encaminha respostas. Importante salientar que, por sugestão da Ouvidoria Geral do DF, tendo em vista a implantação do novo sistema de Ouvidoria, os usuários deverão ser orientados a protocolar suas manifestações diretamente no sistema, via web.

C) E-SIC

Através do Sistema Eletrônico de 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)

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. Nesse ano, houve uma alteração de sistema, o que tornou o serviço mais moderno e com uma plataforma que ofereceu maior facilidade de utilização. Assim, como os demais canais, o canal via Internet 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.

O canal de internet é mais uma ferramenta e possibilita aos cidadãos terem voz ativa no que se refere ao atendimento à suas demandas. O acompanhamento das manifestações pode ser realizado pelo próprio cidadão através do sistema, assim como, as respostas podem ser realizadas através de telefone ou e-mail, se for o desejo do cidadão.

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)

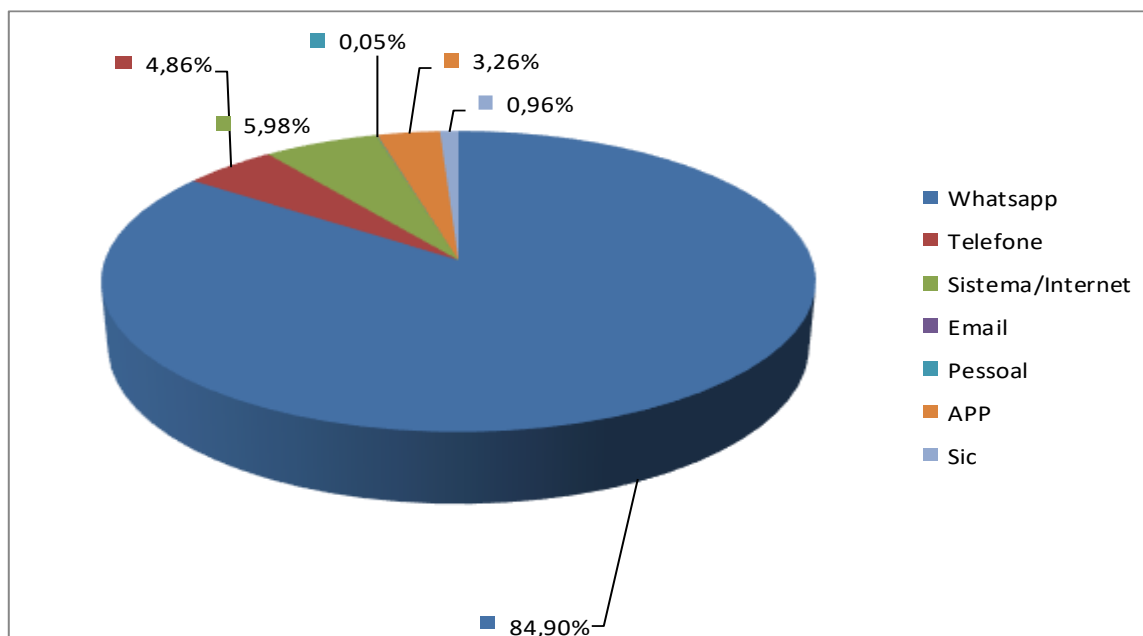
Canal de comunicação com a empresa criado em novembro de 2019 e que, da mesma forma que o Whatsapp, tem atingido considerável número de usuários.

III. RESULTADOS EM 2020

ESTATÍSTICA DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

No decorrer do ano, foram registradas 8579 **manifestações** de usuários, além de 83 **solicitações através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**, o que totaliza 8662 **atendimentos**.

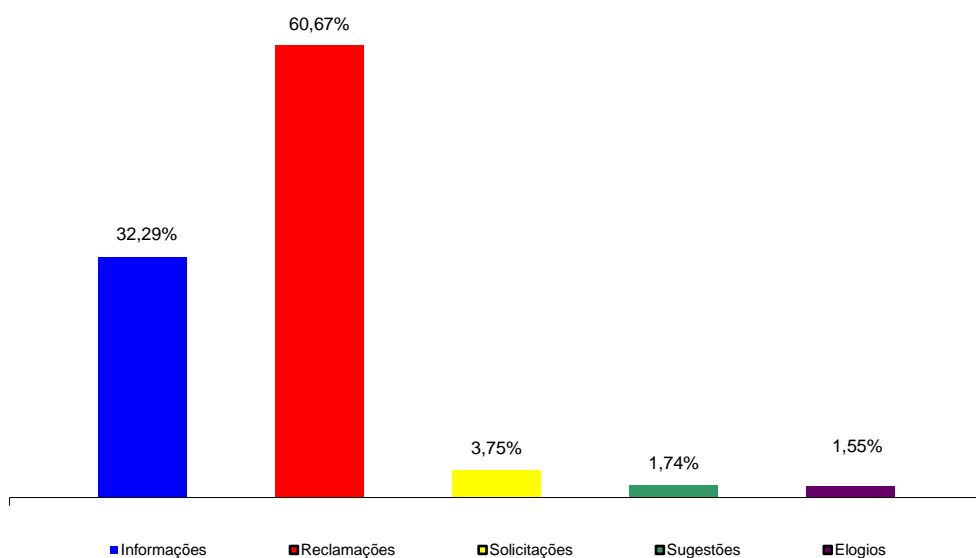
Quanto ao canal de comunicação, os atendimentos se distribuem da seguinte forma:



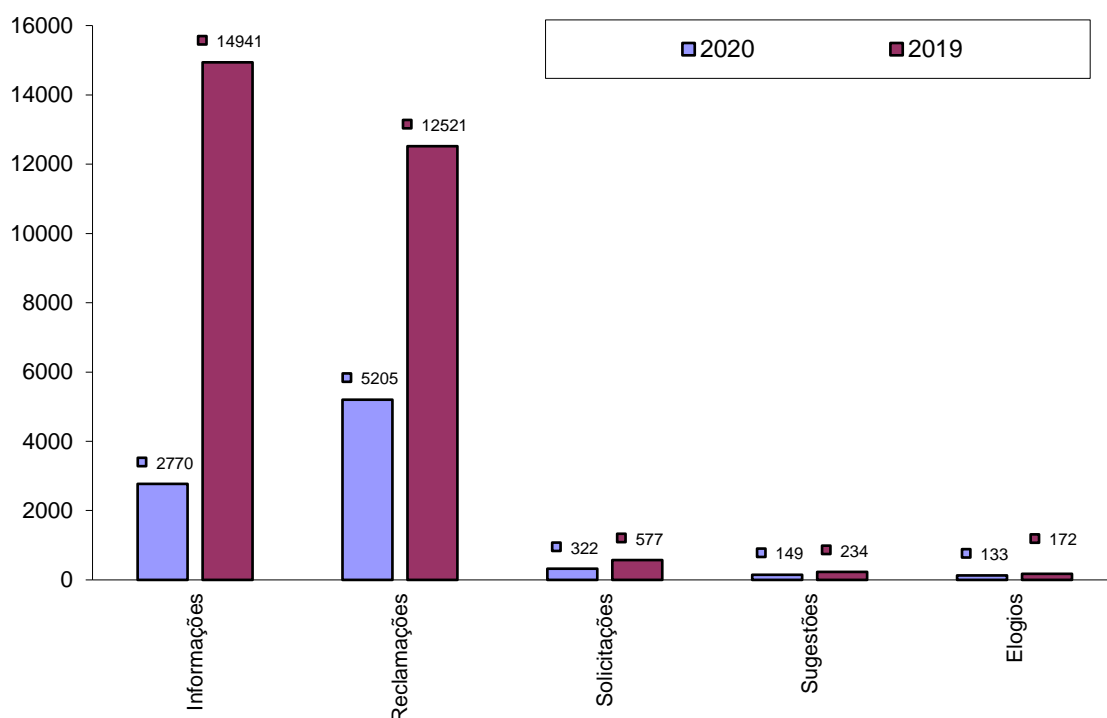
Destaca-se, como pode ser observado no gráfico, o canal Whatsapp implantado em março de 2015, amplamente mais utilizado devido à facilidade de acesso do cidadão.

IV. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

Manifestações				
Informações	Reclamações	Solicitações	Sugestões	Elogios
2770	5205	322	149	133
8579				



COMPARATIVO 2020-2019



A) SUGESTÕES

Propostas	Quantitativo
Campanha no combate ao Covid-19	16
Realizar campanhas educativas para o uso do sistema	15
Instalar painel de intervalos no acesso das estações	7
Medidas para otimizar o transporte de bicicletas no trem	6
Ampliar horário de funcionamento	6
Ampliar o sistema para outras satélites	5
Modernizar o painel de intervalos	6
Padronizar a cor dos assentos preferenciais	5
Instalar ar condicionado nos trens	4
Encerrar a estratégia Y2	4
Antecipação da abertura dos portões das estações	4
Musica ambiente nos trens	3
Medidas para reduzir o ruído do trem na via	3
Manter janelas trem abertas - Covid-19	3
Ampliar a oferta de trens	3
Ampliar o limite de venda de cartões unitários	3
Intensificar ações no combate ao Covid-19	3
Instalar banheiros nas estações	2
Intensificar as ações de fiscalização	2
APP - informar estações com equipamentos danificados	2
Instalar alças de apoio nos trens	2
Instalar mais assentos na plataforma	2
Ampliar tempo de abertura de portas	2
Disponibilizar álcool gel nas estações	2
Criar um vagão só para idosos devido Covid-19	1
Ampliar a oferta de trens para Samambaia	1
Instalar sensores nas escadas rolantes	1
Aceitar cartão de débito na Bilheteria	1
Melhorar acessibilidade MET	1
Ampliar para 2 carros exclusivos para mulheres	1
Ampliar estacionamento em EPQ	1
Instalar terminal bancário na área livre	1
Linhas operando de madrugada	1
Intensificar a fiscalização no carnaval	1
Intensificar a manutenção dos trens	1
Instalar lavatórios nas estações	1
Expandir a linha de Samambaia	1
Organizar embarque em CTL	1
Permitir vendas com cartões de crédito	1
Injetar trens a partir de Águas Claras	1
Liberar o estacionamento da estação Shopping	1
WiFi nos trens	1
Ampliar oferta no projeto Guarda-chuvas	1
Coleta de lixo eletrônico em todas as estações	1
Gratuidade para militares de outros estados	1
Gratuidade a mulheres no seu Dia Internacional	1
Instalar assentos preferenciais próximos a elevadores e escadas	1
Melhorar o sinal de telefonia móvel no sistema	1
Fila exclusiva para que é preferencial	1
Realizar campanhas gatos abandonados	1
Implementar sistemas de recarga por aplicativo Picpay	1
Ampliar o horário do serviço em feriados	1

Intensificar a fiscalização do carro exclusivo	1
Disponibilizar álcool em gel nas estações	1
Instalar lixeiras nos trens	1
Liberar passagem subterrânea da 110 Sul	1
Corrigir informações equivocadas em placa da estação	1
Sinalização indicando o destino na lateral do trem	1
Tomadas para recarregar celular nas estações	1
Permitir pagamento por aproximação de cartão bancário nos bloqueios	1
Intensificar a fiscalização no acesso aos trens devido ao desrespeito	1
Terminais de autoatendimento nas estações	1
Curso de capacitação para os agentes de segurança	1
TOTAL	149

B) SOLICITAÇÕES

Classificação das Solicitações	Quantitativo
Auxílio em ocorrência de mau súbito	58
Verificação em suposta anormalidade/falha no trem	44
Limpeza no trem	25
Devolução de valor inserido errado no cartão	24
Recuperar objeto perdido no trem/sistema	24
Devolução de troco errado	30
Atuação CSO em ocorrência no sistema	15
Acesso a imagens do CFTV	9
Reparar equipamento(Elevador/Escada Rolante) da estação	6
Disponibilizar álcool em gel nas estações	6
Ampliar o horário de funcionamento	4
Consulta sobre empregado da Companhia	4
Instalar banheiros nas estações	3
Reparar painel de intervalos inoperante	3
Autorização para filmagem/fotografia no sistema	3
Medidas para reduzir o ruído na via	3
Visita para conhecer o sistema/trem	3
Concluir a expansão Samambaia	2
Autorização para realizar exposição/apresentação nas estações	2
Construir calçada ao lado da estação	2
Autorização para pesquisa	2
Passeio na cabine do trem	2
Construir passarela EPQ	2
Auxílio para localizar pessoa perdida	2
Antecipar o horário de abertura das estações	2
Reparo de equipamento SBA danificado	2
Informação de quantidade de usuário para TCC	2
Medidas sobre celular furtado no sistema	2
Instalar lixeiras na área externa de MET	1
Intensificar limpeza nos trem e estações devido ao COVID-19	1
Posicionamento sobre requerimento administrativo	1
Esclarecimento sobre o quaternário de amônio	1
Retirar animal da via	1
Melhorar a sinalização no acesso às estações	1
Implementação junto aplicativo para realizar recargas no Bilhete Único	1
Descrição das ações de vistoria em sistemas contra incêndio	1

Autorização para divulgação de livro	1
Corrigir posicionamento de cavaletes em Central	1
Instalar alças de apoio nos trens	1
Limitar o transporte de bicicletas a horários de vale	1
Ressarcimento de cartão unitário	1
Autorização para apresentação musical na estação	1
Reforçar a segurança nas estações	1
Gratuidade para idoso	1
Instalar banner na estação	1
Tratativa sobre publicidade no Metrô	1
Medidas em relação a climatização do trem	1
Alteração de dados junto ao cadastro SBA	1
Reparar guichês bilheteria em GAL	1
Posicionamento em relação a processo administrativo	1
Orientação sobre o sistema	1
Ampliar o quantitativo de carros para transporte de bicicletas	1
Combate ao Covid-19 – abertura das janelas dos trens	1
Devolução de mercadoria apreendida no sistema	1
Solicitação de divulgação de ações sociais	1
Atuação devido a foco de incêndio nos arredores da via	1
Cancelar manifestação Ouvidoria	1
Acesso a dados contábeis da companhia	1
Fazer um curta metragem no Metrô	1
Esclarecimentos sobre concurso	1
Esclarecimentos sobre contratos do Metrô	1
Ampliar número de bloqueios para saída das estações	1
Intensificar a fiscalização no Vagão exclusivo	1
Ouvidoria Interna - Cancelamento Regius	1
TOTAL	322

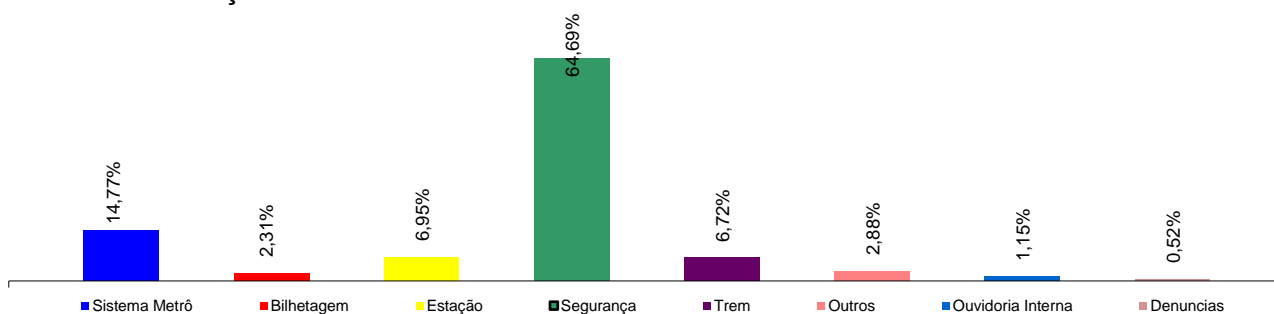
C) INFORMAÇÕES

Classificação das Informações	Quantitativo
Funcionamento	1112
Cartões SBA	389
Anormalidades no Sistema	257
Achados e Perdidos	202
Diversos	161
Telefones	149
Gratuidades	111
Comércio/Espaços Comerciais	56
Tarifa	54
Medidas em relação ao COVID-19	52
Obras	45
Farmácia de alto custo	41
Ouvidoria	28
Transporte de animais	23
Cartões/Bilhetagem METRÔ	22
Estação EPQ	21
Estações	20
ATO	9
Vagão exclusivo	8
Intervalo	7
Normas do sistema	3
TOTAL	2770

D) RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

Tema das Reclamações							
SISTEMA METRÔ	SISTEMA DE BILHETAGEM	ESTAÇÃO	SEGURANÇA	TREM	OUTROS	OUIDORIA INTERNA	DENUNCIAS
769	120	362	3367	350	150	60	27
5205							

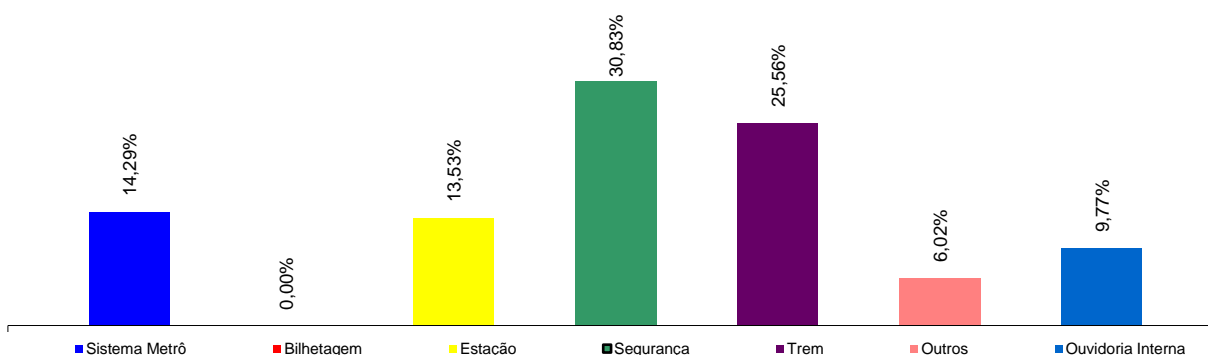
Gráfico Reclamações



ANÁLISE QUANTITATIVA – COMPARATIVO RECLAMAÇÕES 2020/2019

ASSUNTO	QUANTITATIVO		COMPARATIVO
	2020	2019	2020-2019
Sistema Metrô-DF	769	1938	60,31%
Bilhetagem	120	539	77,73%
Estação	362	665	45,56%
Segurança	3367	8324	59,55%
Trem	350	821	57,36%
Outros	150	163	7,97%
Ouidoria Interna	60	52	15,38%
Denúncias	27	19	42,10%
TOTAL	5205	12521	58,42%

Gráfico elogios



DETALHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES E ELOGIOS QUANTO AOS ASSUNTOS

■ Sistema Metrô-DF	Reclamações	Elogios
Anormalidade no sistema	295	-
Despacho de trem antes da abertura da estação	79	-
ATO (solavancos/paradas repentinas)	68	1
Painel de intervalos com falha ou inoperante	46	-
Trem não prestou serviço na estação	43	-
Reclama sobre redução no quantitativo de trens nas férias	40	-
Intervalo entre trens	33	-
Trens lotados	33	-
Tempo de fechamento de portas	26	-
APP do Metrô – apresentando falha	23	-
Viagem negativa	20	-
Estratégia de despacho de trens Y2	17	2
Falta de banheiros	9	-
Reajuste da tarifa	8	-
Atraso no primeiro trem	7	-
Falta de comunicação em anormalidades	6	-
Horário de funcionamento insuficiente aos domingos	4	-
Sistema Metrô – De modo geral	4	11
Vagão exclusivo	2	1
Limpeza do sistema	2	3
Falta de campanhas educativas no sistema	1	-
Sistema mantendo a operação mesmo as medidas ao Covid-19	1	1
Falta de linhas para outras regiões	1	-
Insatisfação com estratégia de abertura de portas em SAM	1	-
TOTAL	769	19

■ Sistema de Bilhetagem	Reclamações	Elogios
Falha em equipamento ou inoperância do sistema SBA	91	-
Limitação na compra de unitários	16	-
Troco máximo	12	-
Falta de terminais de auto-atendimento	1	-
TOTAL	120	-

■ Estação	Reclamações	Elogios
Filas e transtornos na bilheteria	107	-
Mau atendimento de empregado	93	12
Equipamento danificado na estação (Elevador/Escada/Bloqueio)	58	1
Valor inserido errado	21	-
Troco errado	17	-
Terminal bancário (Banco 24h) em área paga	12	-
Infraestrutura da estação necessitando de reparo	9	-
Cancelas abertas	6	-
Limpeza da estação	4	-
Poucos empregados para atendimento nas estações	4	-
Atraso abertura da estação	4	-
Iluminação mantida ligada durante o dia	4	-

Mapas instalados nas estações desatualizados	3	-
Bilheteria fechada	3	-
Estação fechada durante horário previsto para funcionamento	2	-
Infestação de ratos na estação	2	-
Empregados sem máscara	2	-
Horário de funcionamento do domingo	1	-
Entulho no acesso da estação	1	-
Falta de sinalização em obra de Galeria	1	-
Estação possui área de risco acessível	1	-
Foco de dengue em estação	1	-
Lixo nos arredores da estação	1	-
Objeto (PCOAP) desapareceu	1	-
Falta de troco na estação	1	-
Impedimento de acesso de acompanhantes com cartão PCD	1	-
Apreensão de cartão	1	-
Empregado estação trabalhando gripado	1	-
Número de guichês para atendimento	-	3
Atendimento da equipe do PCOAP	-	1
Sistema de Audição Pública das estações	-	1
TOTAL	362	18

■ Segurança	Reclamações	Elogios
Fiscalização do carro exclusivo	1864	6
Usuários sem mascara	490	-
Usuários atrapalhando o fluxo – Sentados no piso do trem	264	-
Fiscalização a Pedintes	146	-
Usuário incomodando os demais	138	-
Fiscalização a Ambulantes	137	-
Desrespeito assentos preferenciais	88	-
Atuação CSO	49	32
Consumo de bebida ou droga no sistema	87	-
Transporte inadequado de bicicletas	37	-
Falta de fiscalização em geral	19	-
Suspeito no sistema	15	-
Ocorrência de vandalismo	6	-
Ocorrência de briga	5	-
Suposto transporte de arma branca no sistema	4	-
Ocorrência de furto	4	-
Transporte inadequado de animal de estimação	3	-
Ocorrência de importunação ofensiva	3	-
Usuário gripado no trem	2	-
Pedintes realizando exploração infantil	1	-
Desorganização na plataforma de CTL	1	-
Falta de auxílio em acidente na estação	1	-
Insegurança nos arredores da estação SAS	1	-
Ocupação irregular – moradores de rua	1	-
Falta de segurança no bicicletário 102 Sul	1	-
Esquema de segurança no Carnaval	-	2
Retirada de ambulantes dos arredores de SHP	-	1
TOTAL	3367	41

■ Trem	Reclamações	Elogios
Reclama do sistema de audição	116	4
Reclama do sistema de ventilação	109	-
Equipamento do trem danificado	67	-
Higienização dos trens em relação ao COVID	33	3
Erro em painel de destino do trem	16	-
Atuação de piloto	4	27
Falha no trem	4	-
Conduta de piloto - suposto assédio ao encerrar a viagem	1	-
TOTAL	350	34

■ Outros	Reclamações	Elogios
Ruído do sistema na via	37	-
Falta de álcool em gel para os usuários	29	-
Impedimento de acesso a gratuidade – Profissional de saúde	8	-
Mau atendimento vigilante patrimonial	7	-
Gratuidade a idosos de 60 anos	6	-
Transtorno provocado pela manutenção nos trilhos	6	-
Ruído pela circulação de trens na madrugada	4	-
Demora resposta manifestação	4	-
Fechamento de área externa de SHP	3	-
Evento na ASMETRÔ provocou transtorno devido ao ruído	2	-
Objeto perdido	2	-
Transtorno provocado por obra na madrugada em ARN	2	-
Demora na instalação escada rolante em ARN	2	-
Discorda de resposta sobre manifestação	2	-
Gratuidade PM outros estados	2	-
Falta de informações sobre convocação concurso	2	-
Objeto esquecido não encontrado no trem	1	-
Usuário preso no elevador	1	-
Transtorno com o serviço BrB Mobilidade	1	-
Placas “piso molhado” atrapalhando deslocamento de DV	1	-
Equipamento na rodoviária atrapalhando acesso à estação	1	-
transtorno provocado por obra na estação ARN	1	-
Retirada dos extintores das estações	1	-
Caminhão atrapalhando o acesso à estação	1	-
Evento na ASMETRÔ provocou transtorno devido ao ruído	1	-
Inexistência de placa apontando preferência a autistas	1	-
Discorda de extensão de horário no Carnaval	1	-
Barulho do alarme na SR causando transtorno	1	-
Empregado terceirizado do grupo de risco não liberado	1	-
Usuário reclama por ter sido abordado por estar sem mascara	1	-
Viaduto próximo a EPQ com ferrugem	1	-
Ambulantes estragando jardim em ARN	1	-
Dificuldade para recuperar aparelho celular preso no trem	1	-
Entulho e foco da dengue nos arredores da estação CEI	1	-
Empregado da RDJ comercializando produtos na estação	1	-
Barulho do roço e capina	1	-
Dificuldade de contato por telefone com o RH	1	-
Jornada de trabalho dos trabalhadores dos quiosques	1	-
Falta de expansão da linha	1	-
Proibição de acesso no sistema com alimento	1	-
Não consegue contato com área do Metrô	1	-
Matéria veiculada na TV Minuto	1	-

Mendigos nos arredores da estação	1	-
Terminais Bancários	1	-
Impossibilidade de contato no telefone fixo da Ouvidoria	1	-
Falta de medidas na pandemia	1	-
Falta de medidas em relação ao COVID no sistema	1	-
Entrega de máscaras nas estações	1	-
Adesivamento dos trens	-	2
Elogio jardinagem nas estações	-	2
Apresentações musicais nos trens	-	1
Atendimento da Ouvidoria	-	1
Elogio empregado conservação	-	1
Atendimento de Vigilante na estação	-	1
TOTAL	150	8

■ Ouvidoria Interna	Reclamações	Elogios
Processo não respondido junto ao SEI	12	-
Atendimento ARHS	5	-
Ingerência na Divisão de Segurança	3	-
Empregado não consegue acessar o SEI	2	-
Tratamento diferenciado dos empregados – COVID-19	2	-
Falta álcool em gel para empregados nas estações	2	-
Providências quanto ao cumprimento de sentença judicial	2	-
Falta de contato com o RH	2	-
Pagamento errado de rescisão	2	-
Erro em Lançamentos no contracheque	2	-
Suposta Prevaricação do ARHS	2	-
Computadores da bilheteria inoperantes	1	-
Folga referente a feriado trabalhado perdida	1	-
Insegurança no estacionamento estação	1	-
Falta de transparência nas informações da OPES	1	-
Postagem equivocada Comunicação Social em rede social	1	-
Piloto recusou dar carona na cabine	1	-
Escorpiões em CLA	1	-
Gravação entre estação e CCO	1	-
Falta reposição de água SAM	1	-
Bebedouro quebrado Sala dos pilotos	1	-
Informação indenização de transporte	1	-
Empregada utilizando copa indevidamente	1	-
Repasse de informação equivocada em teste COVID	1	-
Insatisfação com suporte excesso de indenizações trabalhistas	1	-
Mudança de posto de trabalho por comunicação informal	1	-
Negligência por parte de equipes do CSO	1	-
Documento com dados errados fornecidos pelo RH	1	-
Conduta de empregado da OGSEG	1	-
Empregado supostamente trabalhando com COVID	1	-
Suposta ingerência do Metrô nos PAD	1	-
Má Atuação CIPA Leste	1	-
Empregado reclama sobre decisão da Diretoria Colegiada	1	-
Ponto facultativo somente para o administrativo	1	-
Transtornos com indenização de rescisão de contrato	1	-
Elogio pela ação em estacionamento - Estação SHP	-	4
Elogio à equipe treinamento OPSG	-	2

Elogio à equipe da ATI	-	1
Elogio à instrutora da OPES	-	1
Fechamento do estacionamento SHP	-	1
Atendimento de empregado do ARHA	-	1
Atuação da CIPA	-	1
Elogio aos serviços prestados pela AGSAD - Pandemia	-	1
Atuação de técnico da segurança	-	1
TOTAL	60	13

Denúncias	Quant.
Importunação ofensiva no sistema	4
Denúncia suposto uso indevido veículo operacional	3
Denúncia assédio moral	3
Denúncia em relação ao atendimento de empregado de estação	3
Empregado supostamente recebendo adicional periculosidade indevidamente	3
Denúncia suposta improbidade	2
Denúncia suposto conduta irregular do Jurídico	1
Denúncia suposta má fé empregado na indenização transporte	1
Denúncia sobre assédio por parte de empregado do CSO	1
Denúncia suposto nepotismo	1
Denúncia suposto atuação irregular do CSO	1
Denúncia sobre engenheiro da terceirizada atuando sem registro no CREA	1
Denúncia de suposto racismo CSO	1
Denúncia Atuação chefia ARH	1
Denúncia de suposto acúmulo de função	1
TOTAL	27

V. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

No ano de 2020, foram recebidas 83 solicitações por meio do Serviço de Informação ao Cidadão, nas quais foram requeridas informações de cunho administrativo e operacional da companhia, cópias de documentos internos, processos, contratos, dentre outros documentos de competência do Metrô-DF.

Solicitação de Informação	Quantitativo
Cópia de pasta funcional e documentos de ex-empregado do Metrô-DF	15
Fluxo de Passageiros	7
Acesso a processo do Metrô-DF	6
Resultado de processo de empregado do Metrô-DF	6
Declaração de Tempo de Serviço a ex-empregado do Metrô-DF	5
Cópia do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)	2
Dados acerca de equipamentos em estação do Metrô-DF	2
Normas para fotos e gravação de vídeo no sistema Metrô-DF	1
Dados acerca de Pregão Eletrônico ocorrido no Metrô-DF	1
Dados acerca de prazos de retorno de solicitações ao ARH do Metrô-DF	1
Dados acerca de patrimônio imobiliário do Metrô-DF	1
Dados técnicos do Sistema Metrô-DF	1
Quantitativo de empregados	1
Dados acerca de restrição e cobrança de taxa para fotografar no sistema Metrô-DF	1
Dados acerca da expansão do Metrô (Samambaia)	1
Atribuições de cargos e funções de empregados da operação	1
Cópia do Termo Aditivo do Contrato 018/2018	1
Dados acerca de Pensão Alimentícia de empregado	1
Cópia de Relatório de Ruídos e Vibrações	1
Cópia de Relatórios de Auditoria e de Inspeção	1
Dados acerca de registro funcional	1
Embasamento em relação à limitação na venda de cartões unitários	1
Resoluções, diretrizes, orientações, materiais publicitários e documentos da Companhia referentes ao combate à Covid-19,	1
Frequência de viagens em dias úteis e finais de semana na estação MET	1
Mapa com a localização das subestações do METRÔ-DF	1
Informações sobre Governança e Compliance no METRÔ-DF	1
Levantamento de contratos da companhia relativo a serviços terceirizados e adequações durante a pandemia	1
Licença de operação do sistema METRÔ-DF e posicionamento sobre nível de ruído do sistema	1
Meios de contato com a PJU para tratar sobre decisão judicial	1
Horário do serviço e intervalos de passagem dos trens no trecho CLA - ARN	1
Andamento de licitação para expansão do sistema para a Asa Norte	1
Justificativa para exoneração de função de confiança	1
Esclarecimentos sobre reclassificação em concurso do METRÔ-DF 2009	1
Pesquisa sobre Gestão de Riscos na companhia	1
Dados sobre investigações geológico-geotécnicas e projeto do trecho Asa Sul	1
Demonstrações Contábeis e Balanços Patrimoniais da Companhia	1
Acesso a projeto de drenagem	1
Lista de desistência de candidatos a vagas para PCD do cargo de PSM	1
Comprovante de desistência de candidatos a vagas para PCD do cargo de PSM	1
Acesso a estudo a respeito do VLT ligando Brasília a Valparaíso	1

Quilometragem percorrida pelos trens, consumo de energia elétrica, dados DRE – período 2014 à 2019	1
Relatório com falhas técnicas do sistema em 2019 e 2020	1
Quantitativos de cargos convocados e vagos – Profissional de Segurança Metroviário	1
Documentação relativa a processo judicial	1
Imagens do sistema de CFTV	1
Procedimento em relação a recolhimento de cartões de acesso e crachá de empregados cedidos	1
Documentação que indique os responsáveis por projeto de tubulação próximo à estação CLA	1
TOTAL	83

VI. OUTRAS ATIVIDADES

A) 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.

Contudo, no ano de 2020, devido às medidas de restrição de circulação no combate ao COVID-19 não foram realizados passeios no sistema.

B) VISITAS TÉCNICAS AO METRÔ-DF

São visitas técnicas 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.

Dá mesma forma que as Viagens Programadas, as Visitas Técnicas foram prejudicadas pela pandemia e não foram realizadas em 2020.

C) 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.

D) CARTAS DE AVISOS 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.*

2020 – Não foi necessário realizar comunicações por meio de cartas.

E) 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 2020 não houve solicitação de Carteira do Usuário Menor Desacompanhado.

VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2020, ressaltamos o fortalecimento da Ouvidoria com a reestruturação ocorrida na empresa, que passa contar com duas gerências - Gerências de Atendimento e Gerência de Transparência, o que contribuirá para o aperfeiçoamento das atividades realizadas.

Destacamos, também, o prêmio recebido pela Ouvidoria referente ao Índice de Transparência Ativa de 100%. Prêmio este que a Ouvidoria manteve pelo terceiro ano consecutivo e mostra o comprometimento da equipe frente às diretrizes estabelecidas para a Lei de Acesso à Informação – LAI.

Recentemente, foi concluída a realização da Pesquisa de Satisfação junto aos usuários, onde a Companhia apresentou como índice 81,7% de satisfação entre os usuários, com base frequência de notas iguais ou acima de 7, atribuída aos serviços prestados de forma geral.

Em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria, lembramos um ano de desafios trazidos pela pandemia, que exigiu medidas de prevenção, dentre elas, o regime de tele-trabalho integral a partir de 18/03/2020. Com a medida, a Ouvidoria manteve o atendimento em todos os canais eletrônicos (Whatsapp/Sistemas via internet/Aplicativo Smartphone), contudo, houve a

suspensão de nosso atendimento pela Central Telefônica (3353-7373), o que resultou na redução do número de atendimentos por este canal. Para os usuários que necessitaram do atendimento via telefone, estava a disposição a central 162, que atende a todas as Ouvidorias do GDF.

Quanto as manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2020, destacamos que permenecem elevados o número de registros acerca da falta de fiscalização do sistema principalmente no que diz respeito a homens utilizando o carro exclusivo, usuários sentados no piso do trem, ambulantes e pedintes, e, agora, fiscalização em relação ao uso da máscara.

Registramos um relevante número de insatisfações quanto as ocorrências de anormalidades técnicas e Incidentes no sistema.

Também merece atenção o número de queixas em relação ao atendimento dos empregados nas estações, assim como, empregados do Corpo de Segurança Operacional.

Filas para atendimento, demora no reparo de equipamentos (escadas rolantes e elevadores) e infraestrutura referente aos equipamentos e sistema SBA também teve números em destaque no relatório.

Continuam sendo objeto de queixa a insatisfação com o sistema de ventilação dos trens, má qualidade do sistema de áudio notada nos trens da frota 1000.

Por fim, tem crescido o número de registros relativos ao ruído provocado pelo sistema, principalmente na região de Águas Claras.

Elaboração: Equipe da Ouvidoria