

1. DADOS COMPARATIVOS

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 1º trimestre de 2019 no que tange o recebimento de demandas via OUV-DF. Os dados estatísticos a seguir são de Janeiro, Fevereiro e Março/2019.

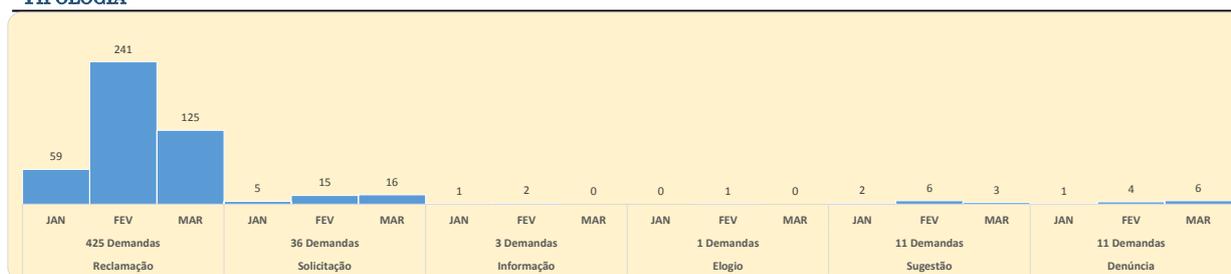
487
Total de Demandas do Período



2. TIPOLOGIA DAS DEMANDAS DO OUV-DF

Aprofundando este relatório, informamos a seguir os dados através das tipologias das demandas cadastradas no OUV-DF no 1º Trimestre/2019, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

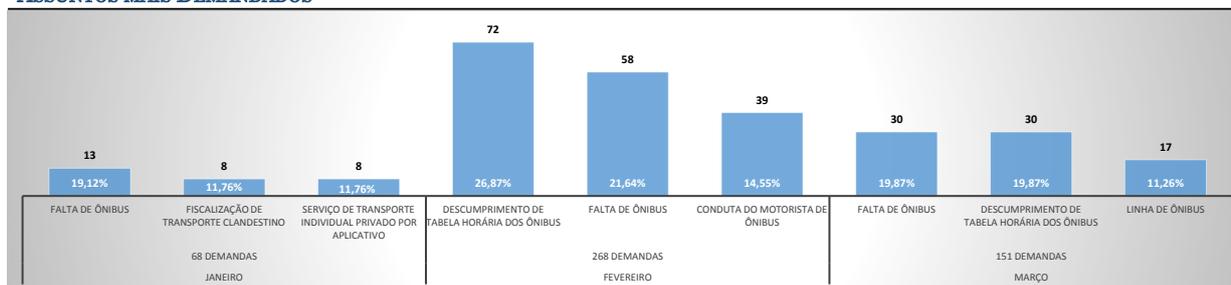
TIPOLOGIA



3. ASSUNTOS MANIFESTADOS NO OUV-DF

Informamos a seguir os dados estatísticos das demandas cadastradas no OUV-DF através dos principais assuntos. No comparativo das manifestações registradas no 1º trimestre/2019 que totalizaram "487" demandas, em Janeiro/2019 o assunto "Falta de Ônibus" foi o item mais demandado com o percentual de 37,14% do total de 68 demandas, correspondendo a 13 manifestações. No mês de Fevereiro /2019 o assunto "Descumprimento de Tabela Horária dos Ônibus" foi o item mais manifestado com o percentual de 26,87% do quantitativo de 268 demandas, representando assim 72 manifestações. Já em Março/2019 o assunto "Falta de Ônibus" voltou a ser o item mais demandado com o percentual de 19,87% do montante de 151 demandas, correspondendo a 30 manifestações, conforme apresentado nos gráficos Assuntos mais demandados."

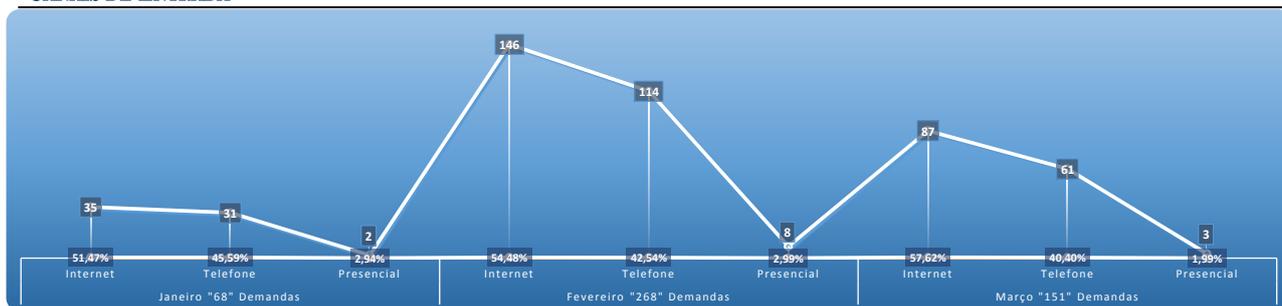
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



4. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

"O meio mais utilizado pelos os usuários nesse 1º trimestre para registro das manifestações de Ouvidoria foi a "Internet". No mês de Janeiro/2019, o percentual de registros por esse meio foi de 51,47% do total de 68 manifestações, respondendo por 35 demandas. Já em fevereiro/2019, das 268 demandas recebidas pela Ouvidoria/SEMOB, 54,48% das mesmas originaram do registro pela internet, ou seja, 146 manifestações. Em março/2019, recebemos do meio supracitado cerca de 57,62% do montante de 151 manifestações, correspondendo assim a 87 demandas, conforme apresentado no gráfico "Canais de Entrada."

CANAIS DE ENTRADA



5. MÉDIA DE PRAZO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

A média de prazo de resposta das demandas do Ouv/DF nos meses de janeiro, fevereiro e março/2019 foi de 15 (quinze) dias, conforme apresentamos abaixo.



6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO OUV/DF (AVALIAÇÃO FEITA PELO CIDADÃO)

A seguir apresentamos os painéis contendo a avaliação feita pelo manifestante/cidadão do atendimento realizado pela Ouvidoria da SEMOB, do sistema OUV-DF e da qualidade da resposta dada por esta Ouvidoria. Mostraremos também os índices gerais (Ouvidoria/SEMOB) de resolutividade, de recomendação do serviço desta Ouvidoria e de satisfação com os serviços prestados pelo referido setor/unidade. Esclarecemos ainda que esses percentuais são oriundos de pesquisa de satisfação realizada com o cidadão pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal por meio do sistema OUV-DF.

Pesquisa de Satisfação

Período: 01/01/2019 a 31/03/2019

Data Inicial: 01/01/2019 | Data Final: 31/03/2019 | Classificação: Selecion... | Situação: Selecion... | Unidade: Selecion... | Redefinir filtro | Filtrar

Aplicar para unidades inferiores



Índice de resolutividade (gerais da Ouvidoria/SEMOB) - Esse índice mostra, entre os manifestantes que classificaram suas manifestações encerradas por esta Ouvidoria, o percentual dos mesmos que as classificaram em "resolvida ou não resolvida".

Índice satisfação com os serviços de Ouvidoria (da Ouvidoria/SEMOB)- indica o percentual de satisfação dos manifestantes com o serviço apresentado por esta Ouvidoria.

Índice de recomendação (serviço da Ouvidoria/SEMOB) - Mostra o percentual de manifestantes que indica os serviços da Ouvidoria/SEMOB ;



Satisfação com o atendimento (realizado pela Ouvidoria do SEMOB) - avaliação feita pelo manifestante acerca do atendimento prestado pela Ouvidoria da SEMOB acerca do seu problema/questionamento/solicitação;

Satisfação com o sistema OUV-DF - avaliação feita pelo manifestante acerca do Sistema OUV-DF;

Satisfação com a resposta (dada pela da Ouvidoria/SEMOB) - avaliação feita pelo manifestante acerca da qualidade (coerência, clareza, coesão, etc) da resposta fornecida pela Ouvidoria da SEMOB a sua manifestação;