

1. DADOS COMPARATIVOS

O presente relatório tem como objetivo apresentar a atuação desta Ouvidoria no 2º trimestre de 2019 no que tange o recebimento de demandas via OUV-DF. Os dados estatísticos a seguir são de Abril, Maio e Junho/2019.

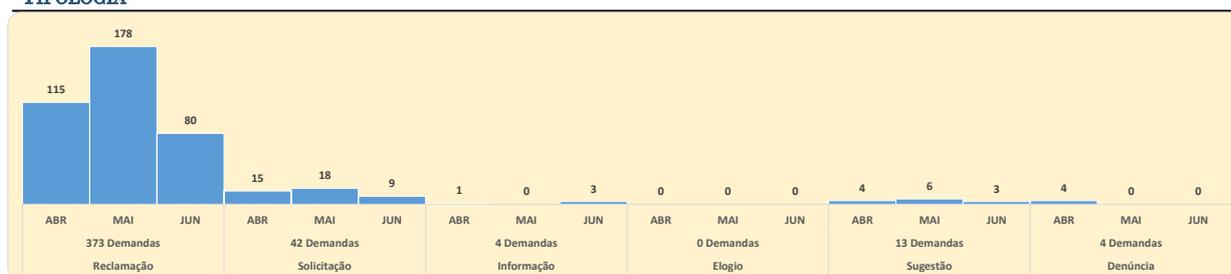
436
Total de Demandas do Período



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 2º Trimestre/2019, conforme apresentado no gráfico "Tipologia".

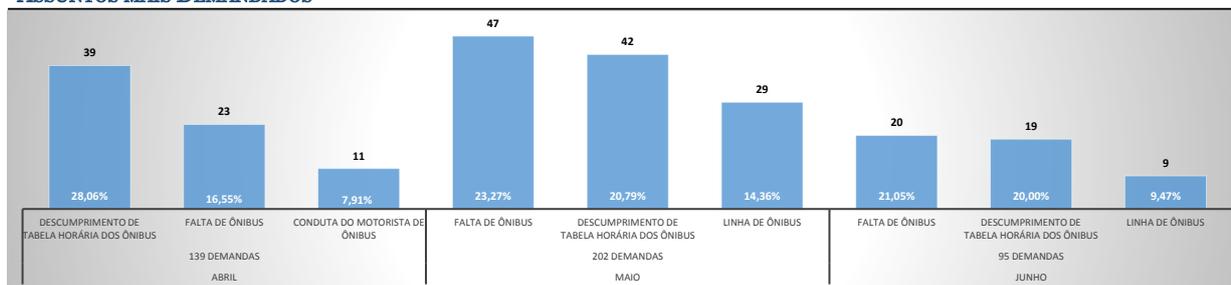
TIPOLOGIA



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 2º trimestre/2019 que totalizaram "436" demandas, em abril/2019 o assunto "Descumprimento de Tabela Horária dos Ônibus" foi o item mais demandado com o percentual de 28,06% do total de 139 demandas, correspondendo a 39 manifestações. Nos meses de Maio e Junho de 2019 o assunto "Falta de Ônibus" foi o item mais manifestado com, na devida ordem, os percentuais de 23,27% e 21,05% dos montantes de 202 e 95 demandas, respectivamente, correspondendo, desse modo, a 47 e 20 manifestações, nessa ordem, conforme apresentado nos gráficos "Assuntos mais demandados".

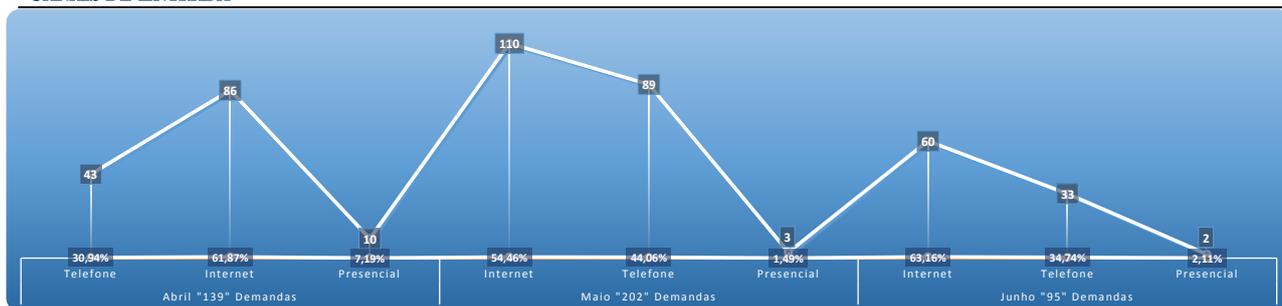
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



4. MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DO OUV-DF

"O meio mais utilizado pelos os usuários nesse 2º trimestre para registro das manifestações de Ouvidoria foi a "Internet". No mês de Abril/2019, o percentual de registro por esse meio foi de 61,87% do total de 139 manifestações, respondendo por 86 demandas. Já em Maio/2019, das 202 demandas recebidas pela Ouvidoria/SEMOB, 54,46% das mesmas originaram do registro pela internet, ou seja, 110 demandas. Em Junho/2019, recebemos do meio supracitado cerca de 63,16% do montante de 95 manifestações, correspondendo assim a 60 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 Abril, Maio e Junho/2019 foi de 14 (quatorze) 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 resolatividade, 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: 01/04/2019 a 30/06/2019

Data Inicial: 01/04/2019 | Data Final: 30/06/2019 | Classificação: Selezione... | Situação: Selezione... | Unidade: Selezione...

Aplicar para unidades inferiores



Índice de resolatividade (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;