

Relatório dinâmico da Ouvidoria Geral – 3º Trimestre 2018



1 **Apresentação**

2 **Prefácio**

3 **Relatórios**

Apresentação



1 • Apresentação

2 • Prefácio

3 • Relatórios

início

A Ouvidoria - Geral do Distrito Federal – OGDF apresenta o Relatório referente ao 3º Trimestre de 2018, onde constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF.

Prefácio



1 • Apresentação

2 • Prefácio

3 • Relatórios

início

O Relatório trimestral tem como objetivo apresentar análise agregada mensal referente às manifestações recebidas por todas as 85 ouvidorias que compõem o SIGO-DF. Em algumas perspectivas de análise, foram comparados dados do 3º trimestre de 2017 e de 2018.

Ainda, apresentamos a perspectiva do cidadão sobre o serviço de ouvidoria do Governo de Distrito Federal, registrada por meio de pesquisa de satisfação.

Aborda-se, também, a análise das informações dos órgãos mais demandados no âmbito do 3º semestre/2018, ressaltando os assuntos mais procurados e a resolutividade, que é a percepção do cidadão sobre o serviço público prestado.

Relatórios - 3º Trimestre 2018



Total de manifestações registradas – 3º Trimestre 2018

10 Assuntos mais demandados 3º Trimestre - 2018

Canais de entrada das manifestações 3º Trimestre–2017- 2018

Classificação das manifestações 3º Trimestre–2017-2018

Ranking dos assuntos mais demandados e considerados resolvidos – 3º Trimestre- 2018

Índice de cumprimento do prazo médio de resposta 3º Trimestre 2017-2018

Manifestações consideradas resolvidas 3º Trimestres 2017 - 2018

Comparativo das instituições mais demandadas 3º Trimestre 2017 - 2018

Pesquisa de Satisfação 3º Trimestre 2018

Manifestações respondidas, resolvidas, não resolvidas e índice de cumprimento de prazo 3º Trimestre 2018

Comparativo de pesquisa de satisfação 3º Trimestre 2017- 2018

1 • Apresentação

2 • Prefácio

3 • Relatórios

início

Total de Manifestações Registradas 3º Trimestre 2018



1º Trimestre

Semestral

2º Trimestre

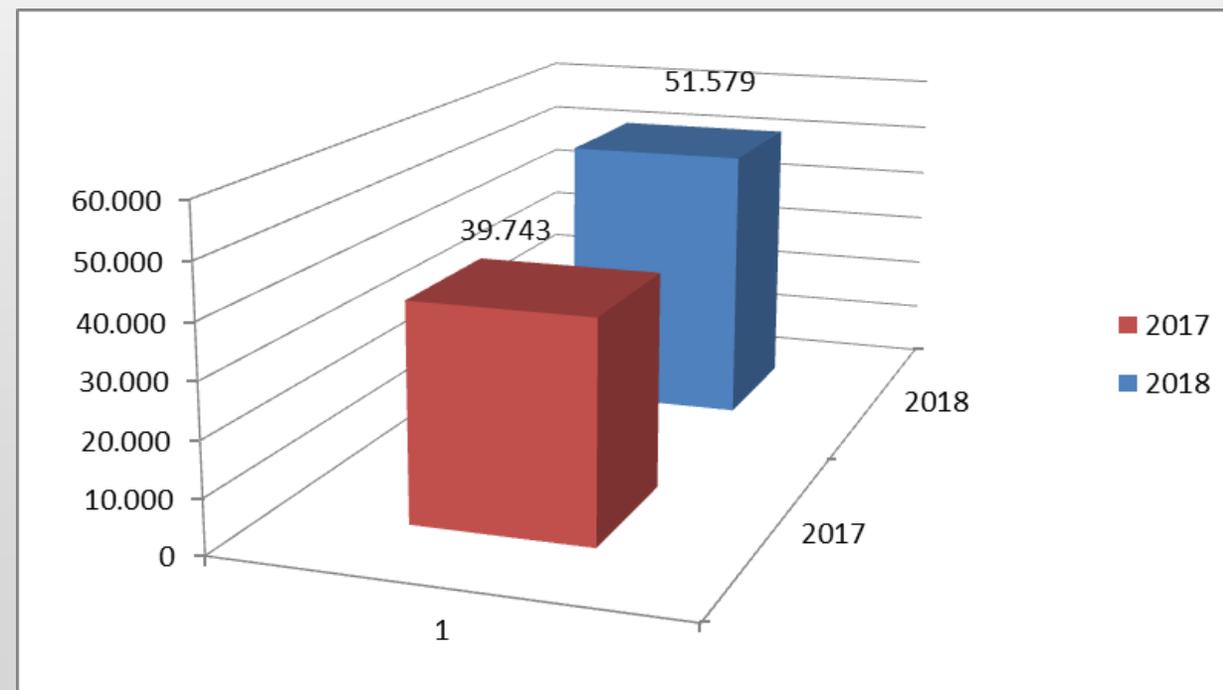
Anual

◀ Início ▶

R

- ❖ Total de manifestações: 51.579
- ❖ Média por mês: 17.193
- ❖ Respondidas: 51.352 - 99,55%
- ❖ Manifestação mais demandado:
Reclamação: 34.871 - 68 %
- ❖ Canal de atendimento mais utilizado:
Telefone: 25.447 - 49,33 %
- ❖ Resolutividade: 37%
- ❖ Aumento de 11.836 manifestações - 22,9% no 3º Trimestre de 2018 em comparação com o mesmo período no exercício de 2017

Relatório Semestral 2017 - 2018



Classificação das manifestações

3º Trimestre – 2017-2018



As manifestações mais demandadas no exercício 3º Trimestre de 2017 e 2018 são: 1º Reclamação; 2º Solicitação; em 3º variou entre denúncia e elogio em 2017 e sugestão, informação e elogio em 2018

1º Trimestre

Semestral

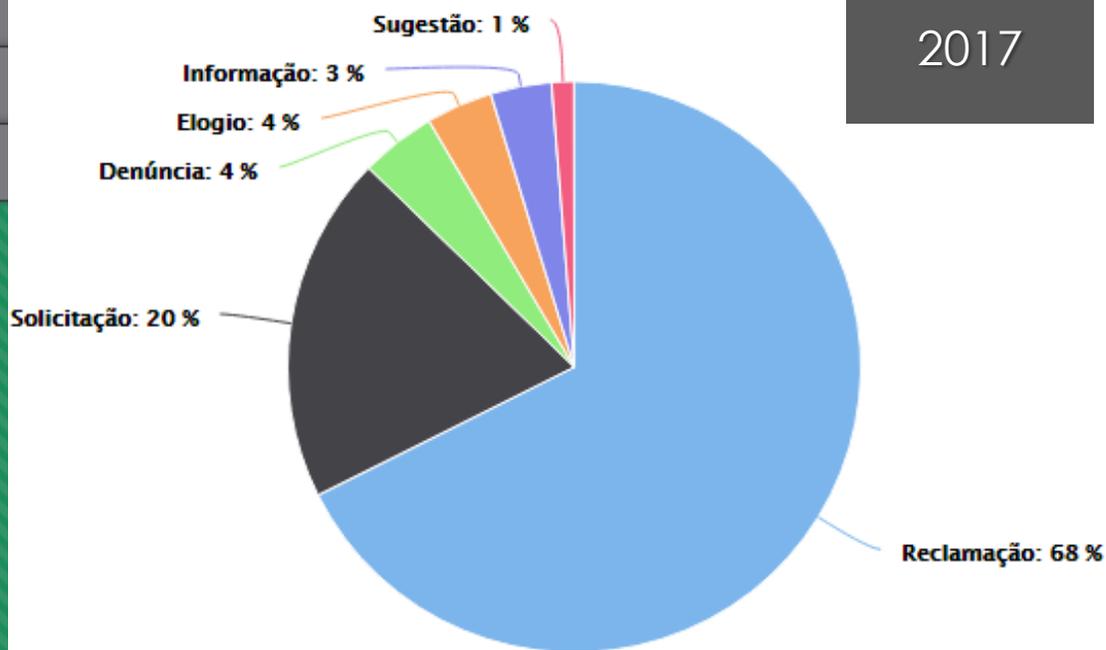
2º Trimestre

Anual

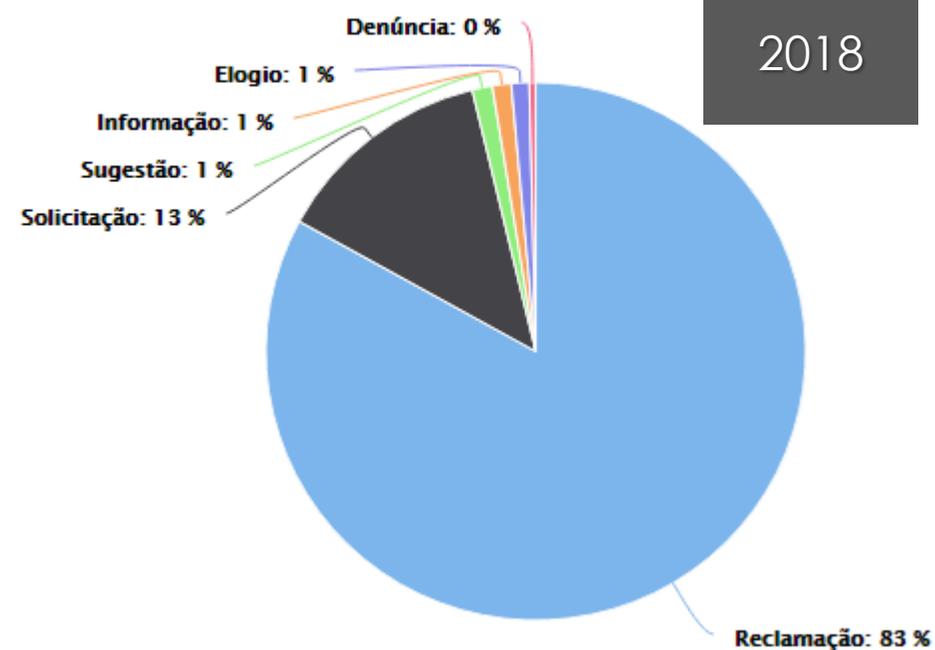
início

R

Classificação



Classificação



Manifestações consideradas resolvidas

3º Trimestres- 2017 e 2018



Queda de 1% de resolutividade no 3º Trimestre - 2018 comparado ao 3º trimestre - 2017

1º Trimestre

Semestral

2º Trimestre

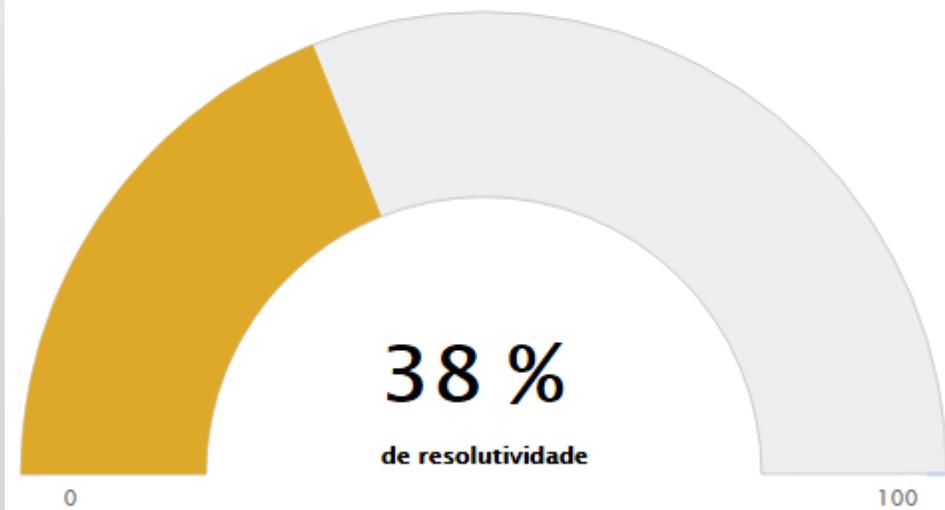
Anual

início

R

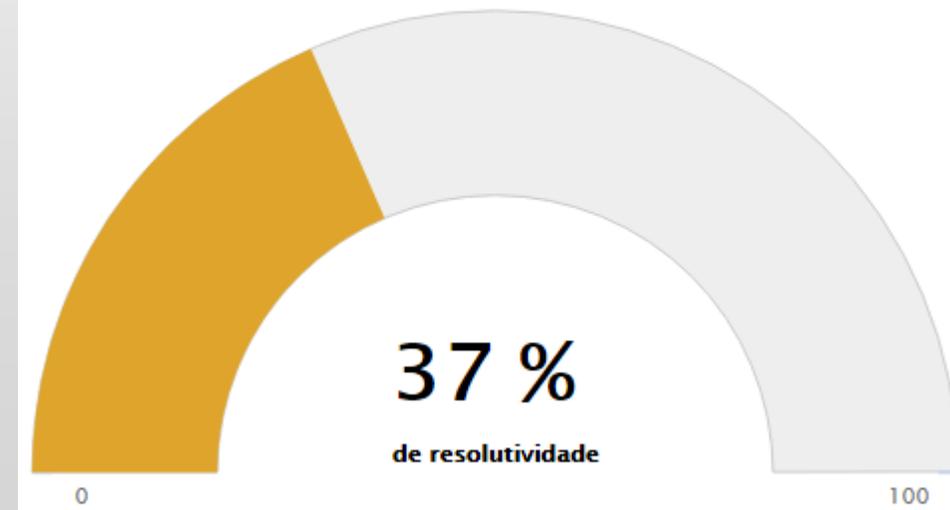
GERAL

3º Trimestre-2017



GERAL

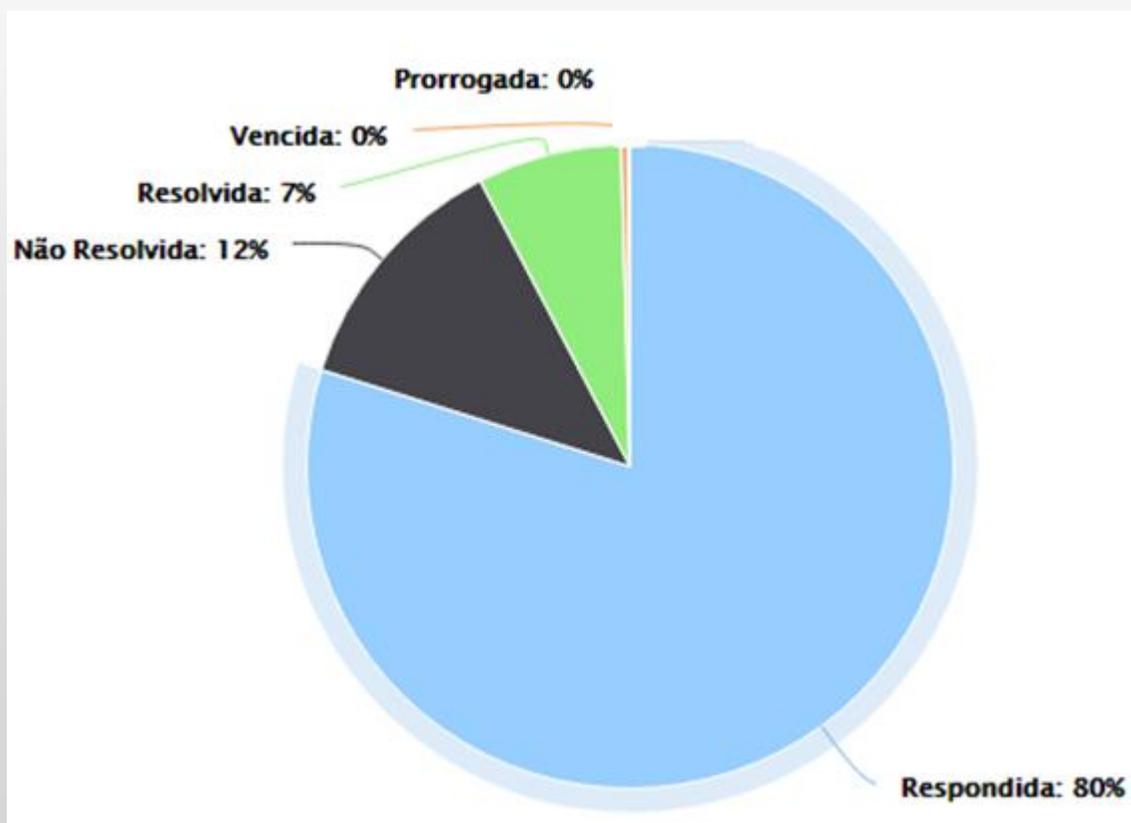
3º Trimestre - 2018



Manifestações respondidas, resolvidas, não resolvidas e índice de cumprimento de prazo - 3º Trimestre 2018



3º Trimestre



- ❖ 51.352 manifestações foram respondidas e delas 10.167 (19%) foram avaliadas pelo cidadão e encerradas
- ❖ 3.728 (7%) manifestações foram consideradas resolvidas
- ❖ 6.439 (12%) manifestações foram analisadas como não resolvidas
- ❖ Índice de cumprimento de prazo no envio de resposta foi de 97%
- ❖ Resolutividade 37%

1º Trimestre

Semestral

2º Trimestre

Anual

início

R

Assuntos mais demandados 3º Trimestre - 2018



1º Trimestre

Semestral

2º Trimestre

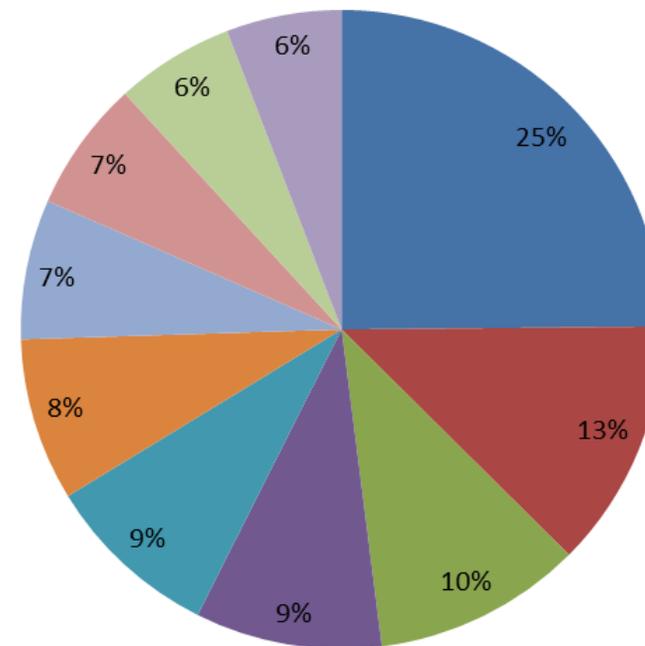
Anual

início

R

- ❖ No 3º Trimestre de 2018 os três assuntos mais demandados foram:
 - ❖ 1º Cartão Estudante;
 - ❖ 2º Falta de ônibus;
 - ❖ 3º Servidor público;
- ❖ Os assuntos Cartão Estudante e Servidor público também foram os mais demandados no 3º Trimestre de 2017, ficando a conduta do motorista de ônibus em 3º lugar.

3º Trimestre



- Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil
- Falta de ônibus
- Servidor público
- atendimentos em unidade de saúde pública
- Vagas para atendimento em unidade do CRAS
- Condução do motorista de ônibus
- Descumprimento de tabela horária dos ônibus
- Fiscalização - Poluição Sonora
- Poda de árvore
- Agendamento de Consultas

Ranking dos assuntos mais demandados e considerados resolvidos – 3º Trimestre- 2018



RANKING TIPO DE ASSUNTO X RESOLUTIVIDADE- 3º Trimestre- 2018

	Assunto	Resolutividade	Manifestação		Assunto	Resolutividade	Manifestação
1º	Cartão estudante	64 %	4.442	6º	Conduta do motorista de ônibus	69%	1.472
2º	Falta de ônibus	26%	2.254	7º	Descumprimento de tabela de ônibus	41%	1.265
3º	Servidor Público	36%	1.883	8º	Fiscalização - Poluição Sonora	19%	1.185
4º	Atendimento em unidade de saúde pública	37%	1.682	9º	Poda de árvore	22%	1.069
5º	Vagas para atendimento em unidade do CRAS	16%	1.583	10º	Agendamento de Consultas	31%	1.039

1º Trimestre

Semestral

2º Trimestre

Anual

◀ Início ▶

R

Comparativo das instituições mais demandadas

3º Trimestre 2017 - 2018



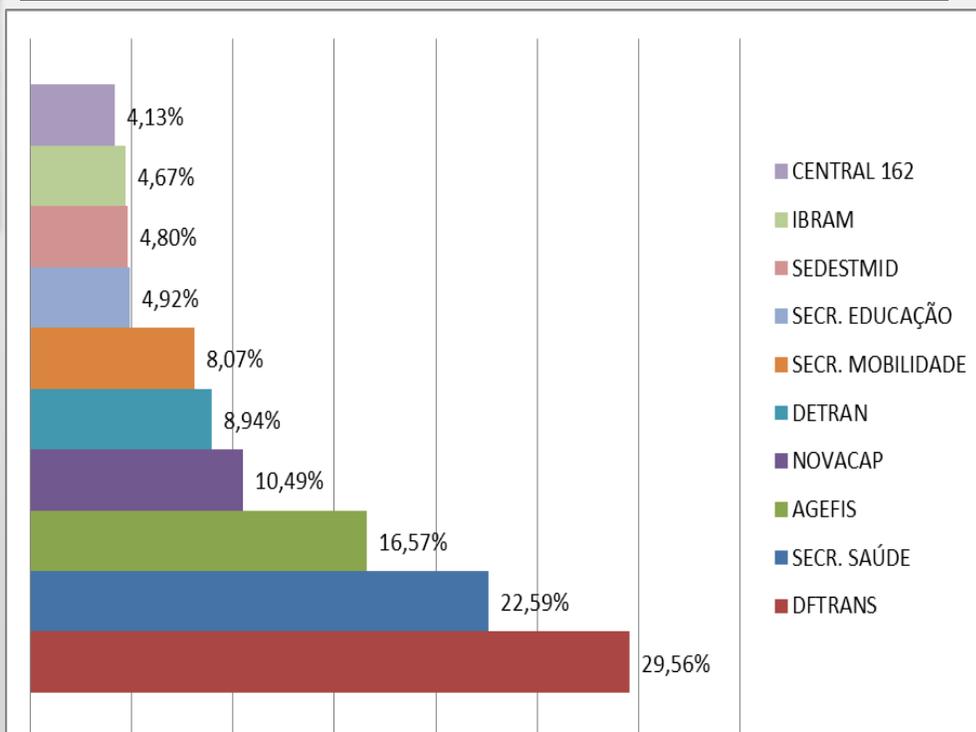
1º Trimestre

Semestral

2º Trimestre

Anual

RANKING DAS 10 INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS – 3º Trimestre 2018



início

R

	3º Trimestre 2017	3º Trimestre 2018
1º		DFTRANS
2º		SECR. SAÚDE
3º		AGEFIS
4º		NOVACAP
5º		DETRAN
6º		SECR. MOBILIDADE
7º		SECR. EDUCAÇÃO
8º		SEDESTMID
9º		IBRAM
10º		CENTRAL 162

Canais de entrada das manifestações

3º Trimestre– 2017-2018



1º Trimestre

Semestral

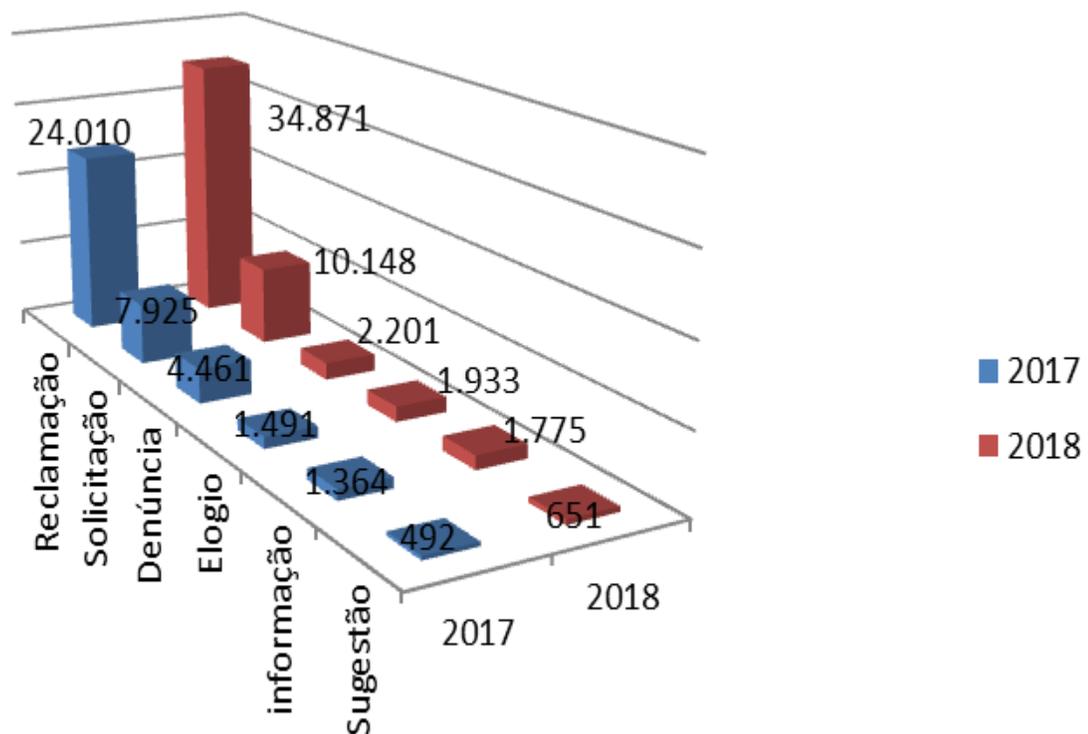
2º Trimestre

Anual

← Início →

R

- ❖ Ao analisarmos os canais de entrada de forma perspectiva, percebemos um aumento substancial em todos os canais de entrada, no 3º Trimestre de 2018 em comparação com o mesmo período em 2017, exceto o registro de denúncias apresentou queda de 2.260 – 50% nos registros;
- ❖ Esse aumento demonstra que o serviço prestado na Ouvidoria está sendo reconhecido pelo cidadão. Identificado como local adequado para encaminhar suas manifestações e solicitações.



Índice de cumprimento do prazo médio de resposta 3º Trimestre 2017-2018



O 3º Trimestre de 2018 deve o mesmo prazo médio de resposta e o mesmo índice de cumprimento do prazo da resposta que o mesmo período de 2017.

1º Trimestre

Semestral

2º Trimestre

Anual

início

R



11

Prazo médio de resposta (em dias)

2017

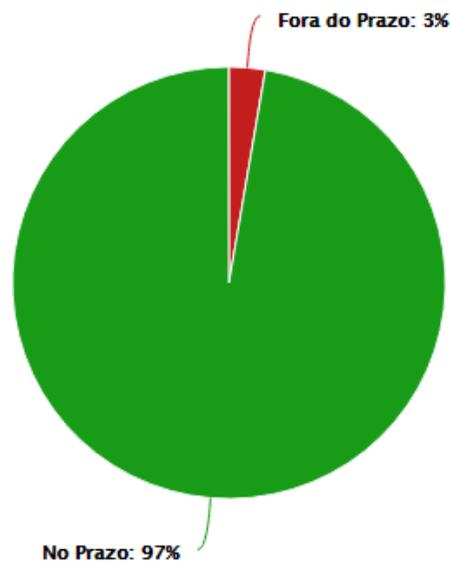


11

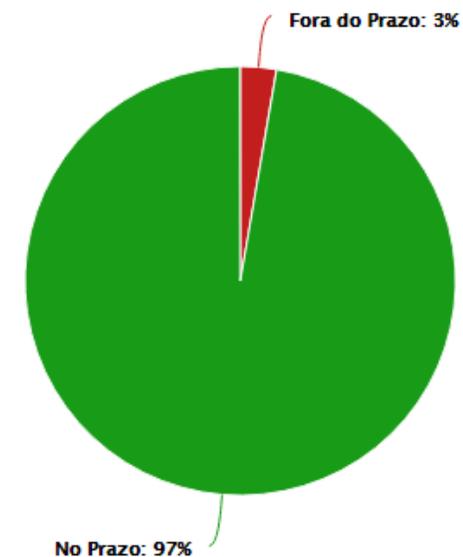
Prazo médio de resposta (em dias)

2018

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Pesquisa de Satisfação 3º Trimestre 2018



1º Trimestre

Semestral

2º Trimestre

Anual



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



início

R

Comparativo de pesquisa de satisfação

3º Trimestre 2017- 2018



1º Trimestre

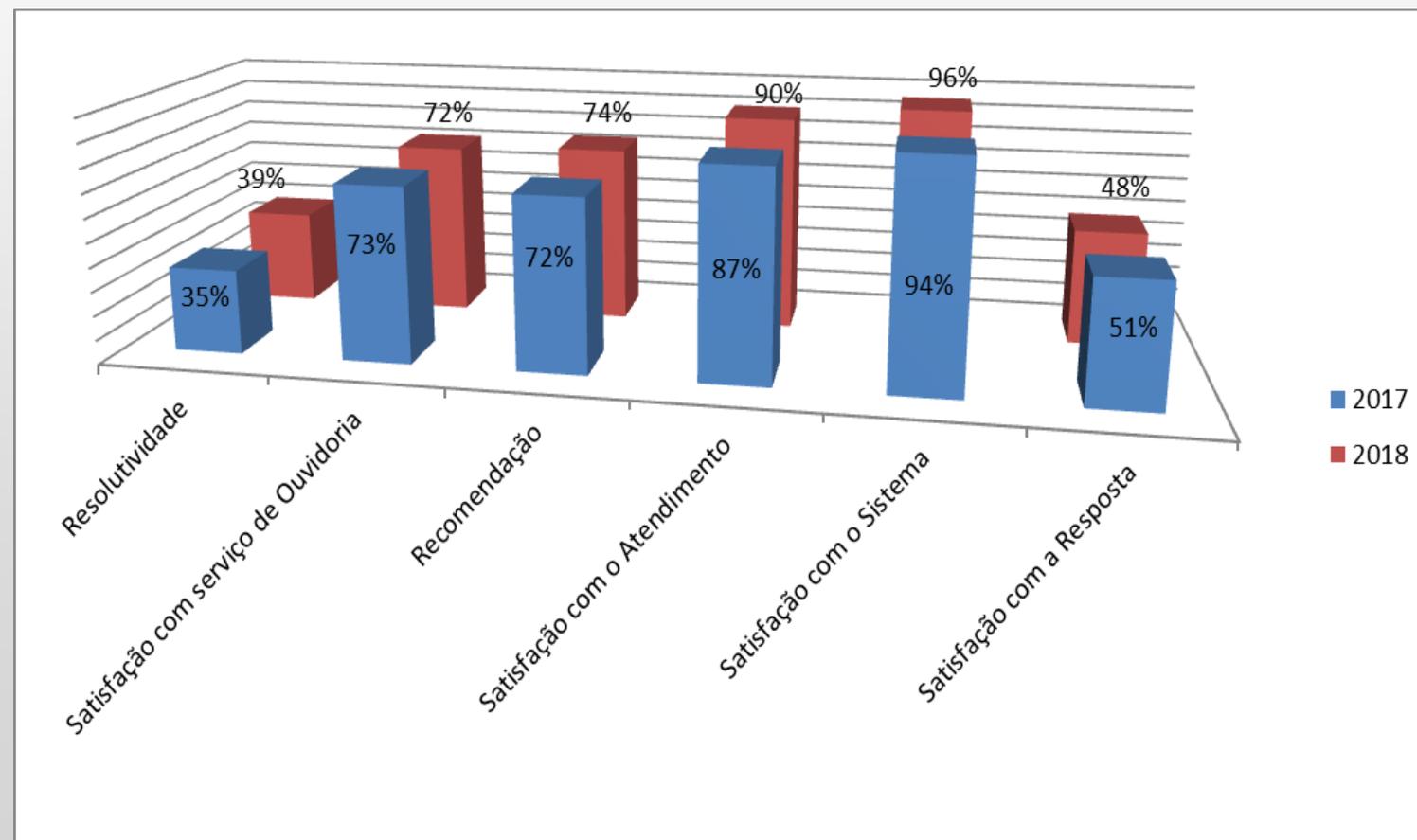
Semestral

2º Trimestre

Anual

❖ AGUARDANDO
RELATÓRIO 2017 MS

3º Trimestre de 2017 e 2018



◀ Início ▶

R