

RELATÓRIO

1º SEMESTRE/2020

OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

01



RESOLUTIVIDADE

44%

DE RESOLUTIVIDADE NO
1º SEMESTRE DE 2020

No índice de resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

69%

DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA NO 1º SEMESTRE/2020

O serviço de Ouvidoria é avaliado com o preenchimento opcional de uma pesquisa de satisfação que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o sistema OUV-DF. Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado sua avaliação sobre nossa atuação.

78%

DE RECOMENDAÇÃO

1º SEMESTRE DE 2020



SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIAS DO DF/SIGO-DF

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF apresenta o Relatório referente ao 1º Semestre/2020, onde constam informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF.

COMPARATIVO ENTRE 2018/2019 E 2020

O Relatório semestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em toda a rede de ouvidorias (SIGO-DF), através do sistema informatizado (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF).

02



ÍNDICE 03

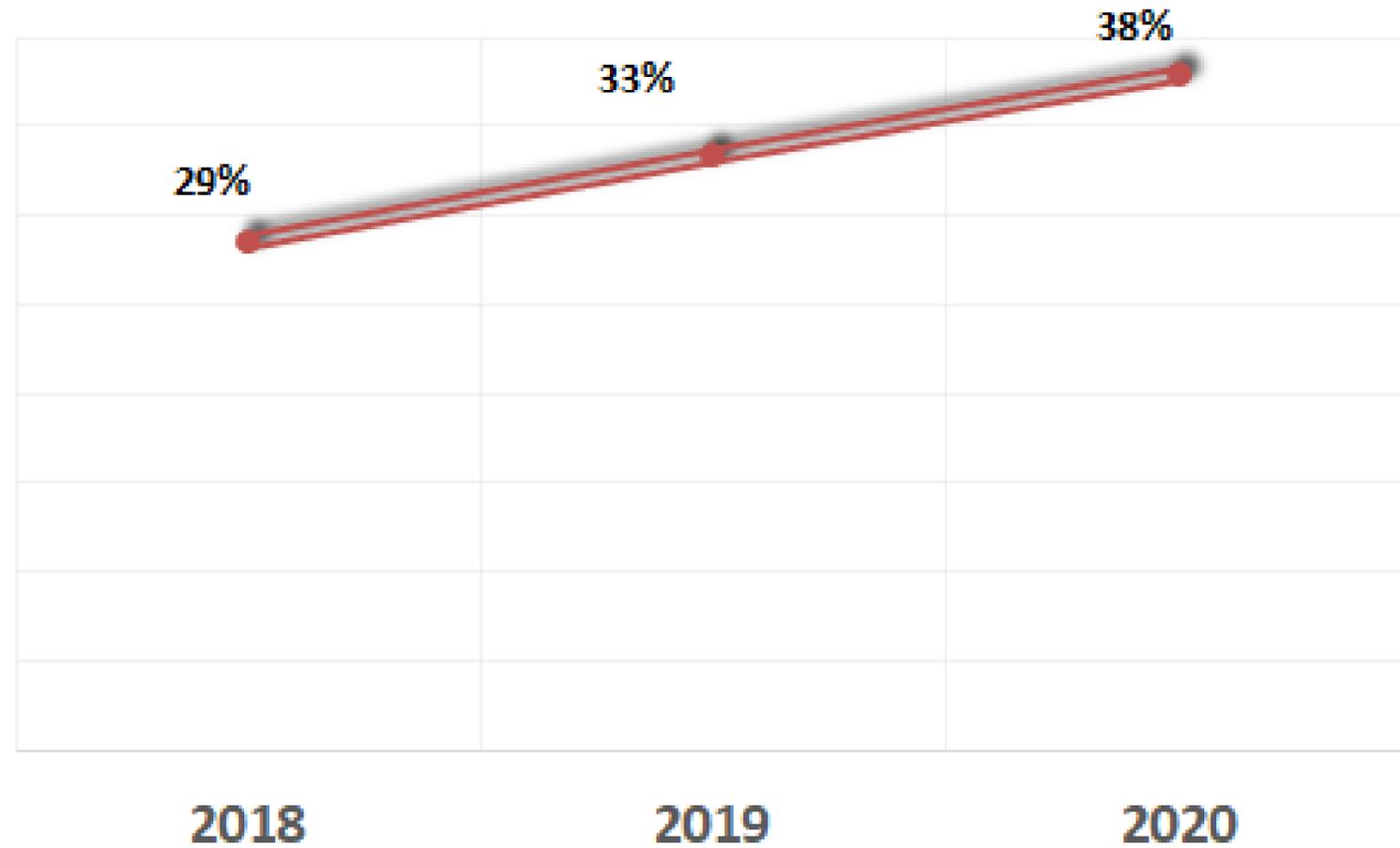
1º SEMESTRE DE 2020

05	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES D OUVIDORIA	
11	CANAIS DE ATENDIMENTO	
14	CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	
18	RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	
33	RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDAS	
34	PRAZOS	

36	RESOLUTIVIDADE	re:solution
38	RANKING DA RESOLUTIVIDADE DAS INSTITUIÇÕES	
41	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
45	CARTA DE SERVIÇOS	
50	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	
53	CORONAVÍRUS	
55	CONCLUSÃO	

LINHA DE TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

04

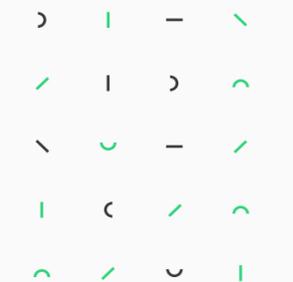


Ao analisar-se os quantitativos totais de manifestações nos anos de 2018, 2019 e 2020, percebemos um crescimento, quase que constante, no percentual de **5%** entre os períodos citados.

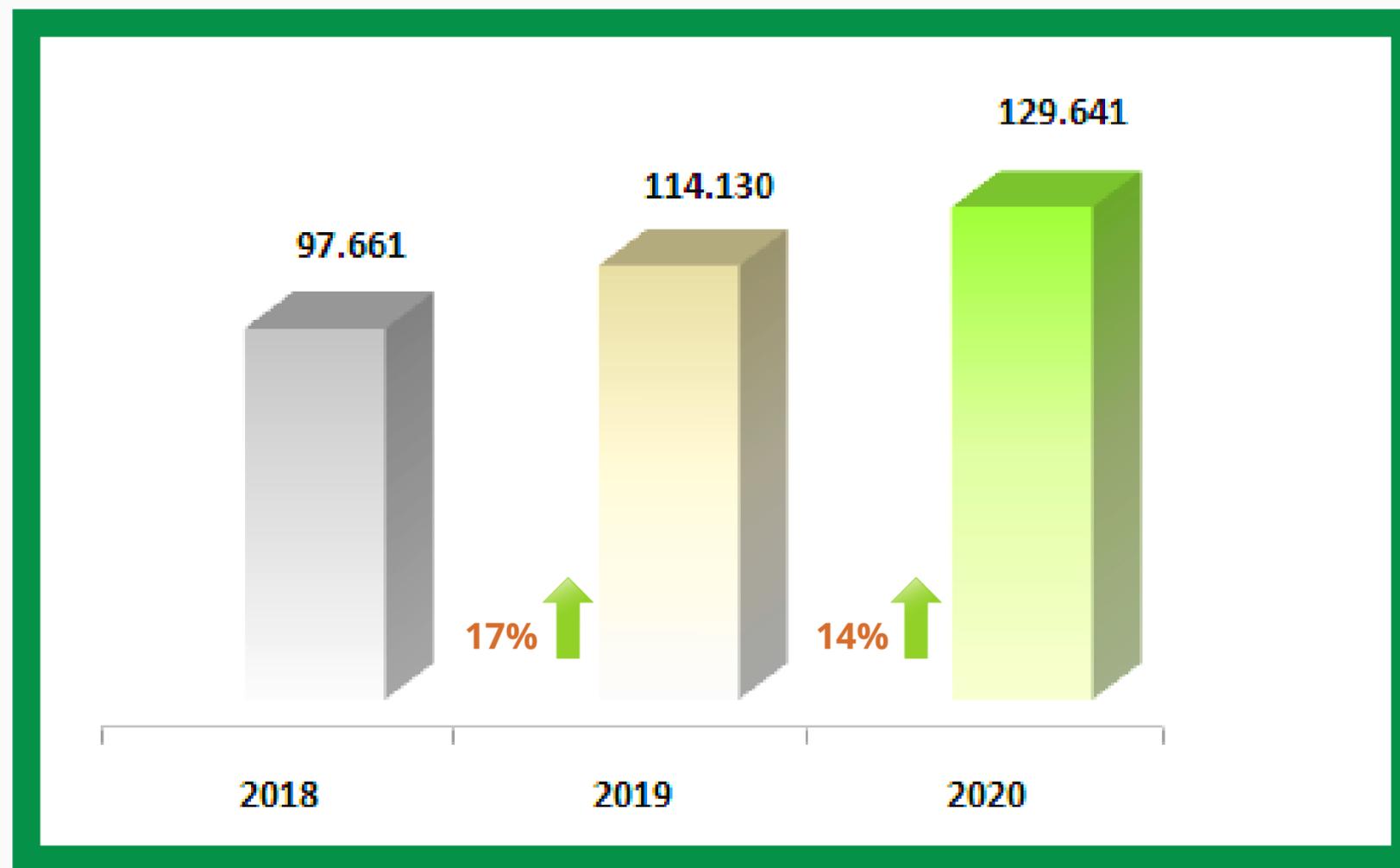
05



33%
DE CRESCIMENTO DE 2018 A
2020.

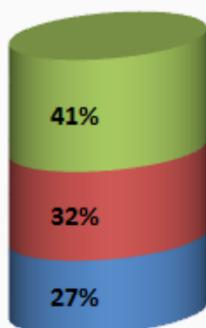


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

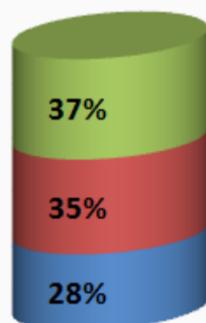


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/MÊS

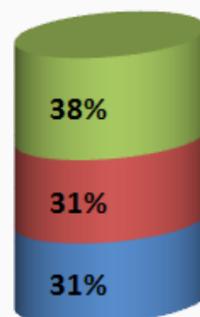
JANEIRO



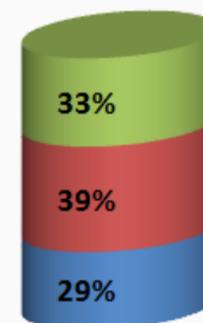
FEVEREIRO



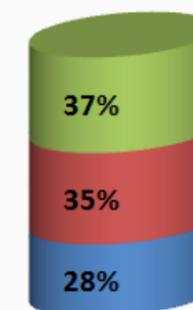
MARÇO



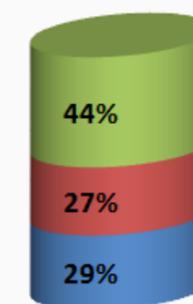
ABRIL



MAIO



JUNHO



Analisando-se o mês de janeiro dos anos de 2018, 2019 e 2020, percebe-se um crescimento entre eles de: **20%** de 2018 para 2019, **26%** de 2019 a 2020 e de **51%** de 2018 a 2020.

Analisando-se o mês de fevereiro dos anos de 2018, 2019 e 2020, percebe-se um crescimento entre eles de: **25%** de 2018 para 2019, **6%** de 2019 a 2020 e de **32%** de 2018 a 2020.

Analisando-se o mês de março dos anos de 2018, 2019 e 2020, percebe-se um crescimento entre eles de: **2%** de 2018 para 2019, **22%** de 2019 a 2020 e de **25%** de 2018 a 2020.

Analisando-se o mês de abril dos anos de 2018, 2019 e 2020, percebe-se um crescimento de: **36%** de 2018 para 2019. Já entre os anos de 2019 e 2020 ouve uma redução de **16%*** e um aumento de **14%** de 2018 a 2020.

Analisando-se o mês de maio dos anos de 2018, 2019 e 2020, percebe-se um crescimento entre eles de: **26%** de 2018 para 2019, **5%** de 2019 a 2020 e de **32%** de 2018 a 2020.

Analisando-se o mês de junho dos anos de 2018, 2019 e 2020, percebe-se uma redução entre eles de: **8%**** de 2018 para 2019, **62%** de 2019 a 2020 e de **48%** de 2018 a 2020.

LEGENDA

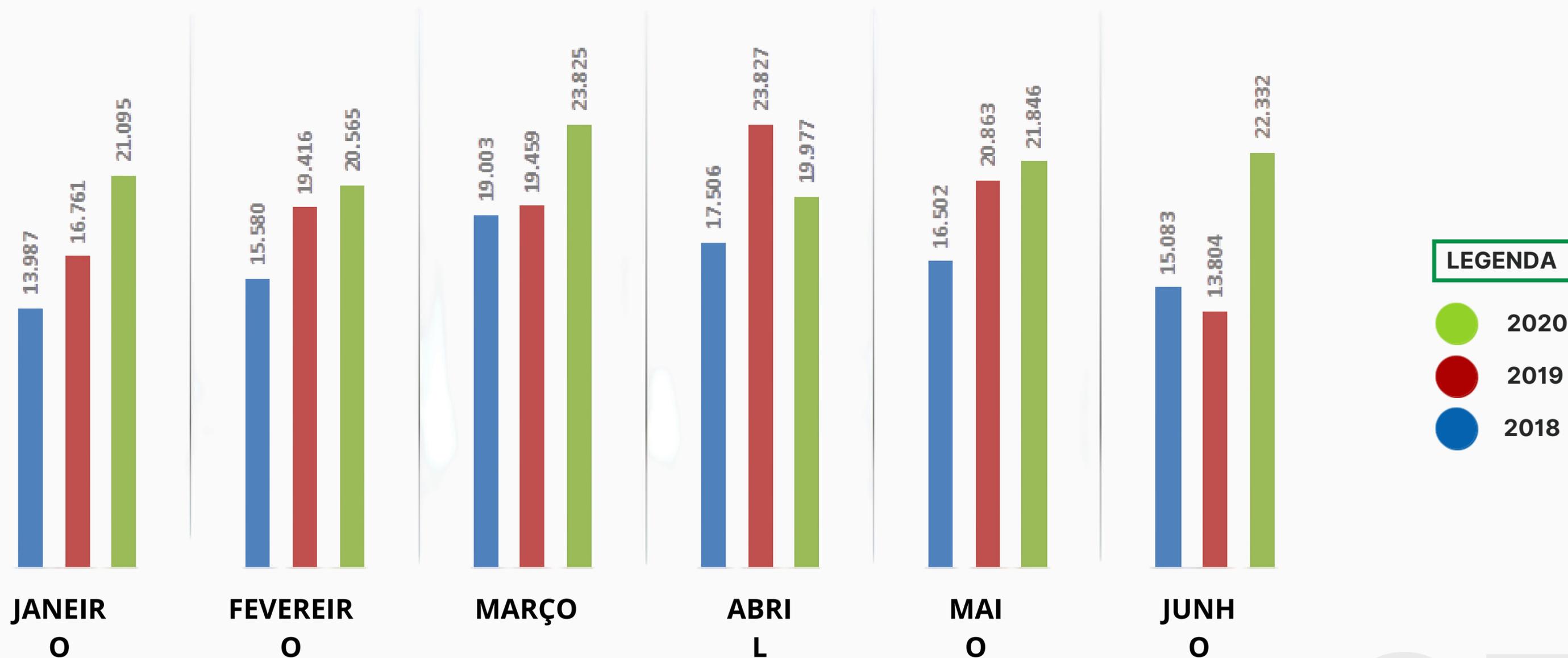
- 2020
- 2019
- 2018

***Essa redução deve-se ao fato de que no mês de abril de 2020, houve o maior índice de isolamento, em decorrência do início da pandemia do Coronavírus.**

****Essa redução específica no mês de junho, já foi constatada e analisada desde o ano de 2017. Porém, a partir de 2019, verifica-se que essa queda vinha diminuindo desde 2019. Este ano observamos um crescimento conforme o esperado.**

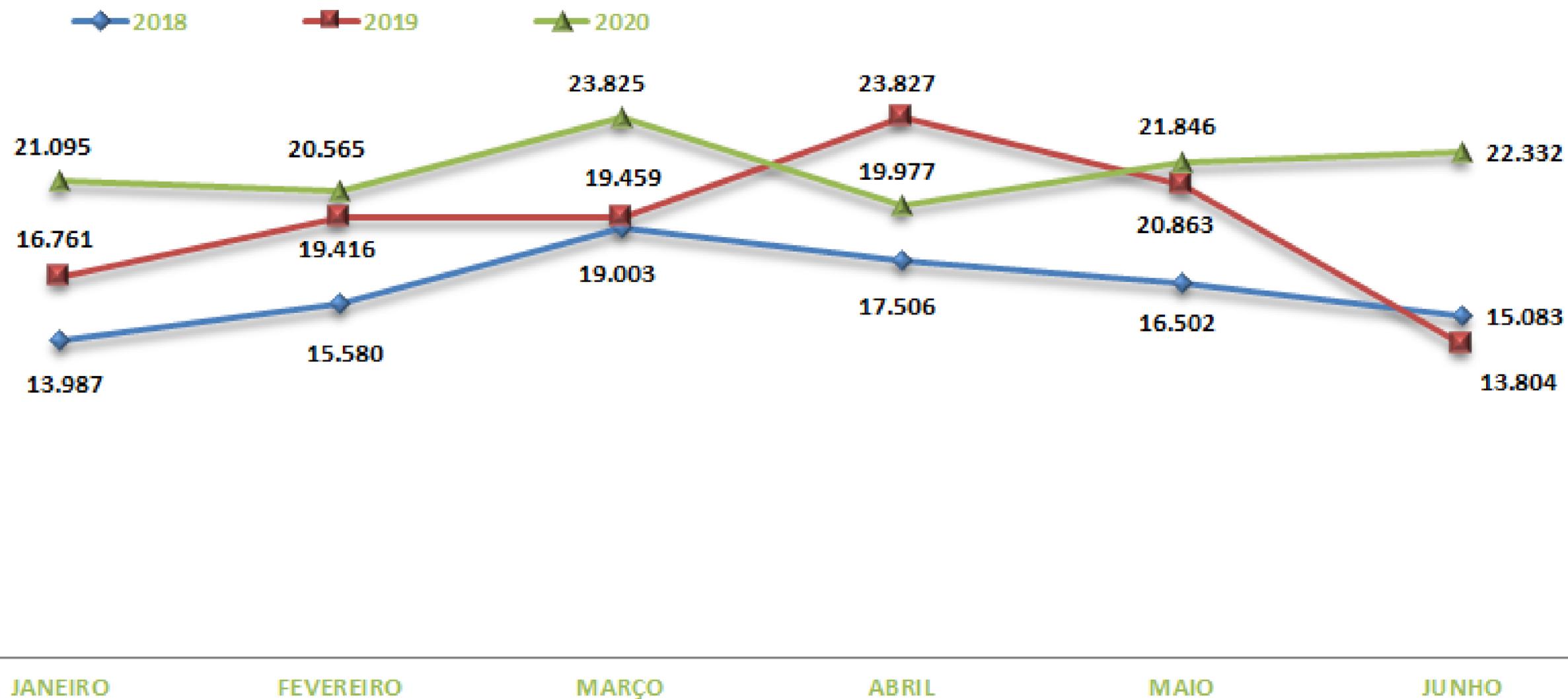
06

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/MÊS



07

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/MÊS



08

ANÁLISE DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Ao compararmos os primeiros Semestres de 2018 a 2020, observamos o crescimento do registro de manifestações, tendo 2020 superado em **33%** o exercício de 2018 e em **14%** 2019.

O que vinha acontecendo nos primeiros semestres anteriores, 2017, 2018 e 2019, que era a redução do número de manifestações entre os meses de maio e junho, em 2020 se alterou, tendo junho um aumento de **2%** no número de manifestações, comparado com o mês de maio do mesmo ano.

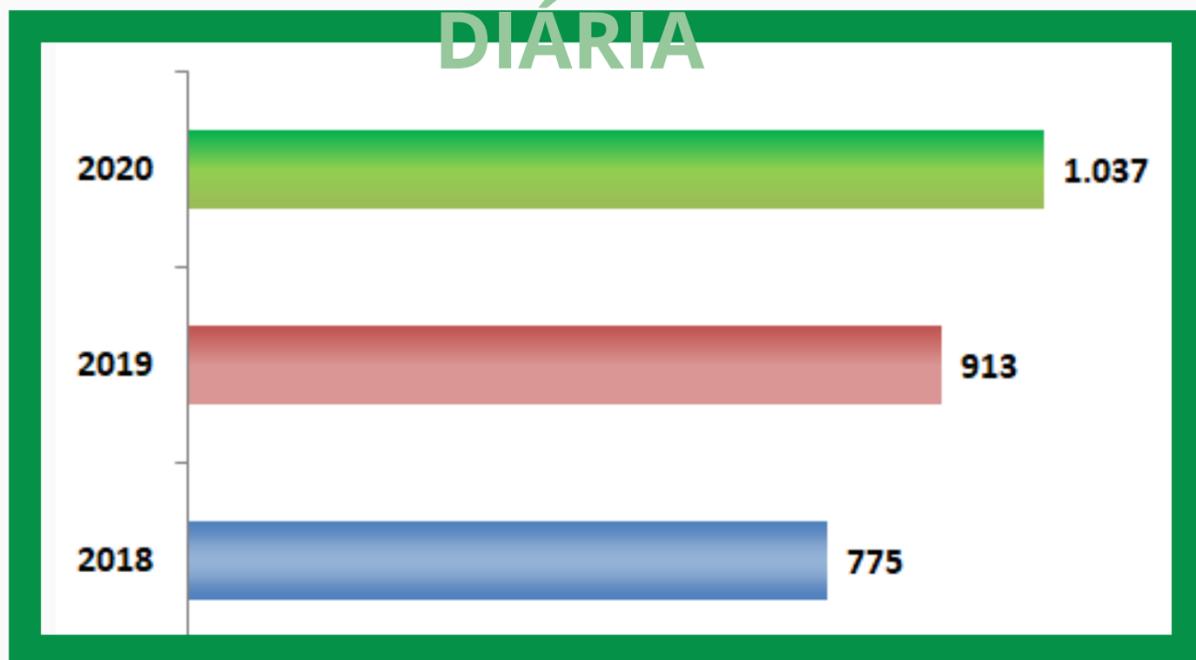
Analisando-se os números dos primeiros semestres, dos três anos, observa-se que os meses de março e abril são aqueles que tem uma maior representatividade dentro do período em estudo, ambos com **18%**. Já os meses de Janeiro e junho são aqueles que tem a menor representatividade, cada um com **15%**.



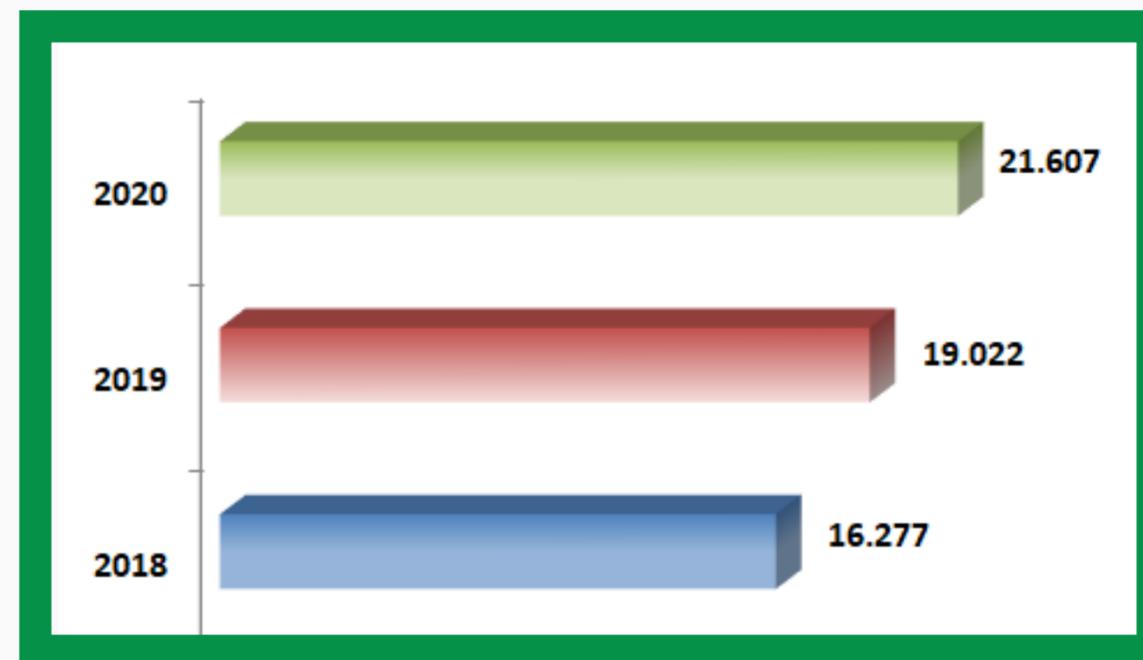
09

MÉDIA DIÁRIA E MÉDIA MENSAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

MÉDIA DIÁRIA



MÉDIA MENSAL



10

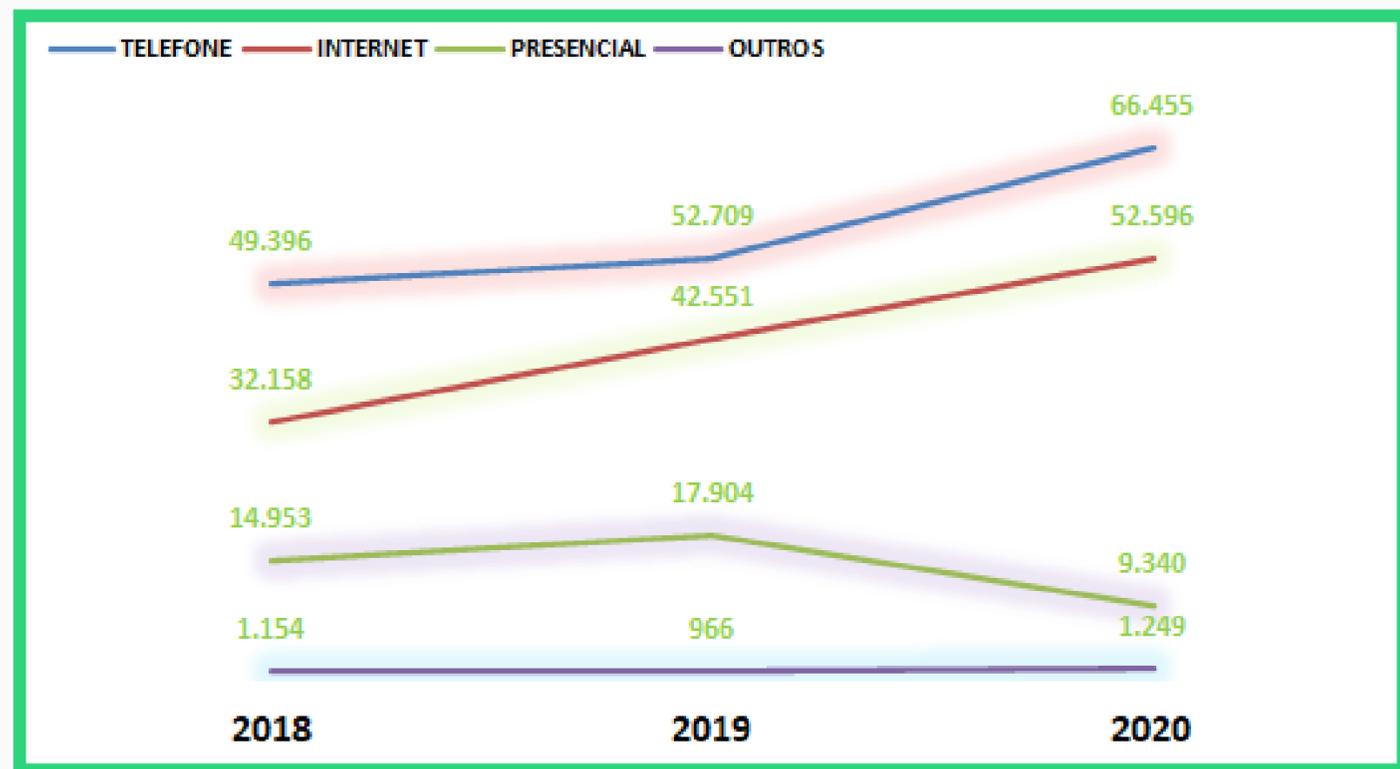
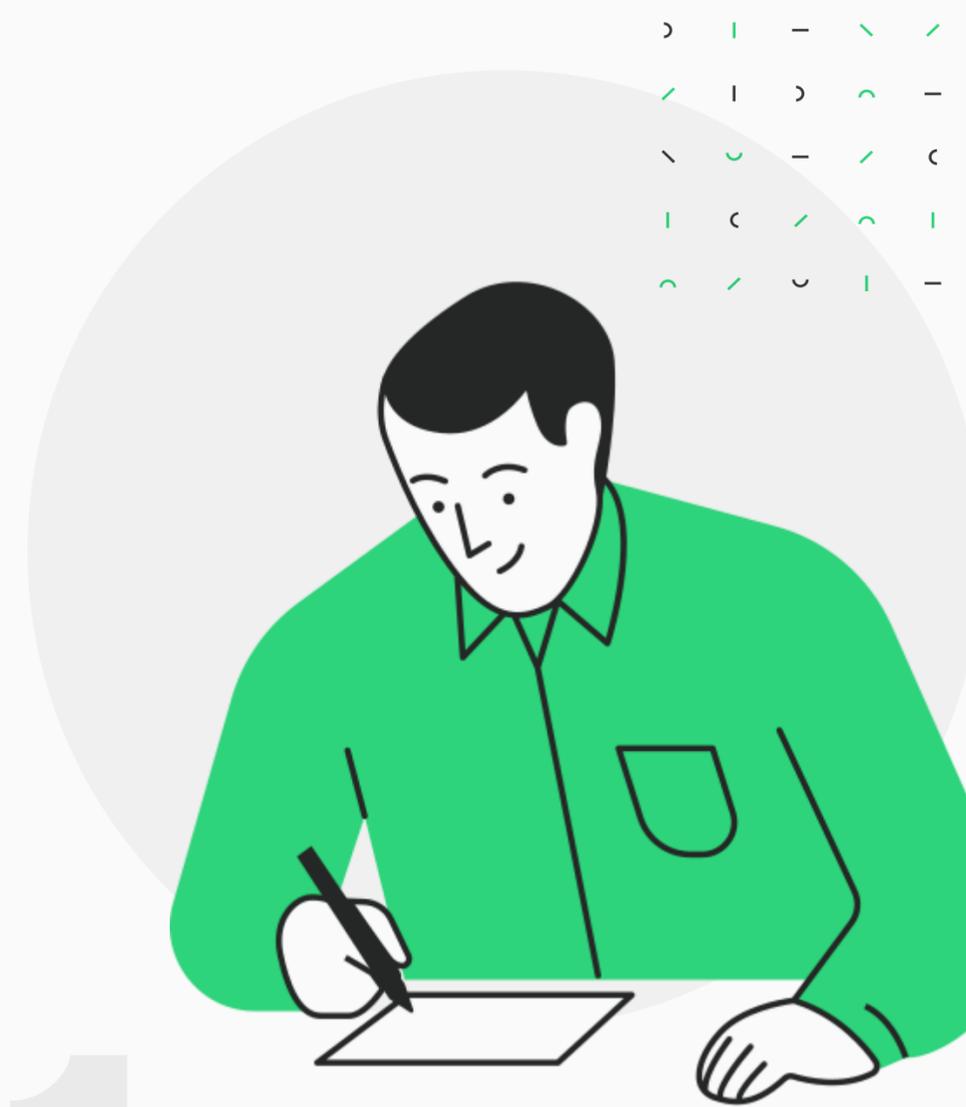
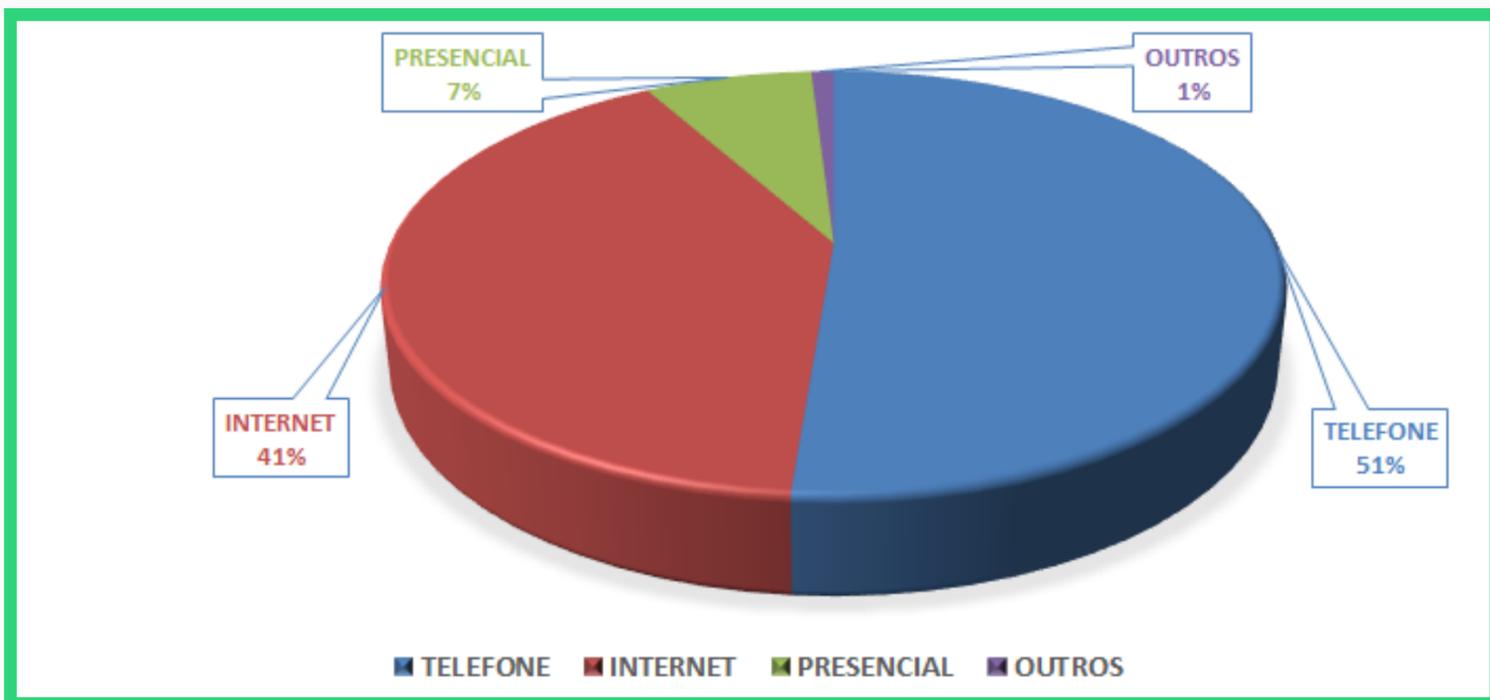
Para o cálculo da média diária foram considerados somente os dias úteis de atendimento nas ouvidorias.

No 1º semestre de 2020, tivemos um total de **125 dias úteis** e **129.641** manifestações recebidas, resultando em uma média de **1.037** manifestações por dia.

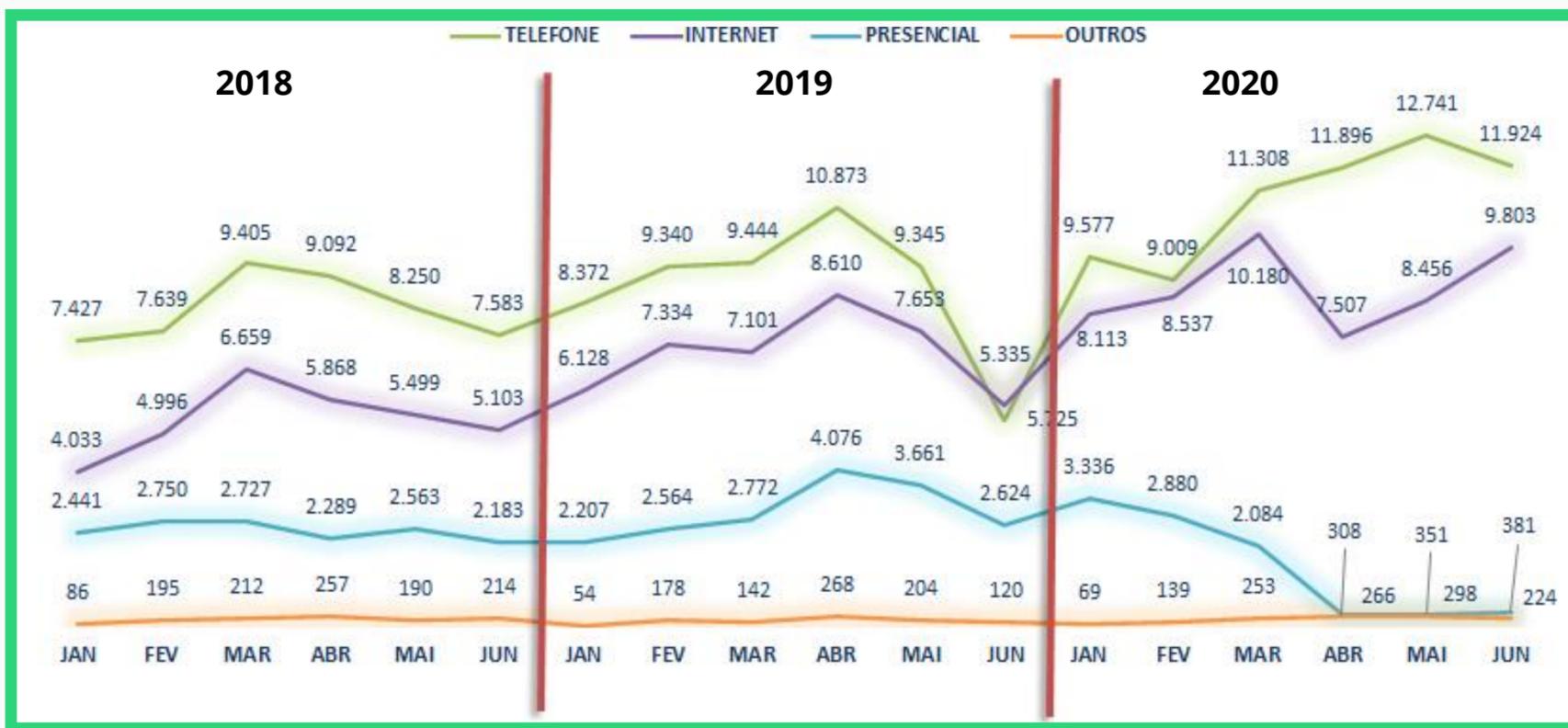
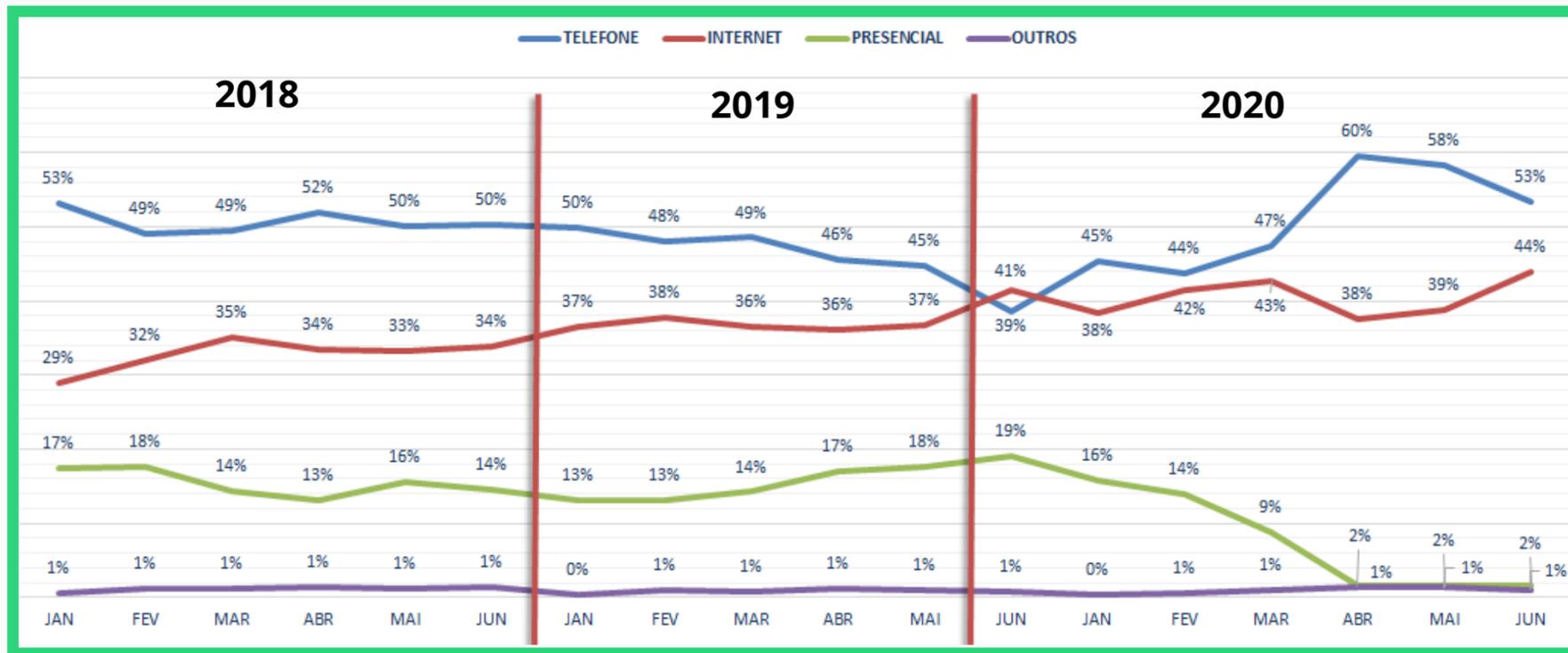
A média mensal do exercício de 2020, no 1º semestre foi de **21.607** manifestações, **14%** a mais que o mesmo período de 2019.

No 1º semestre de 2020 a média mensal foi de **21.607** manifestações registradas nas ouvidorias do DF. Esta média significa um aumento de **5.329 (33%)**, manifestações/mês, comparado a 2019, com média de **19.022** manifestações registradas, e aumento de **2.745 (17%)**, manifestações se comparada aos **16.277** registros do ano de 2018.

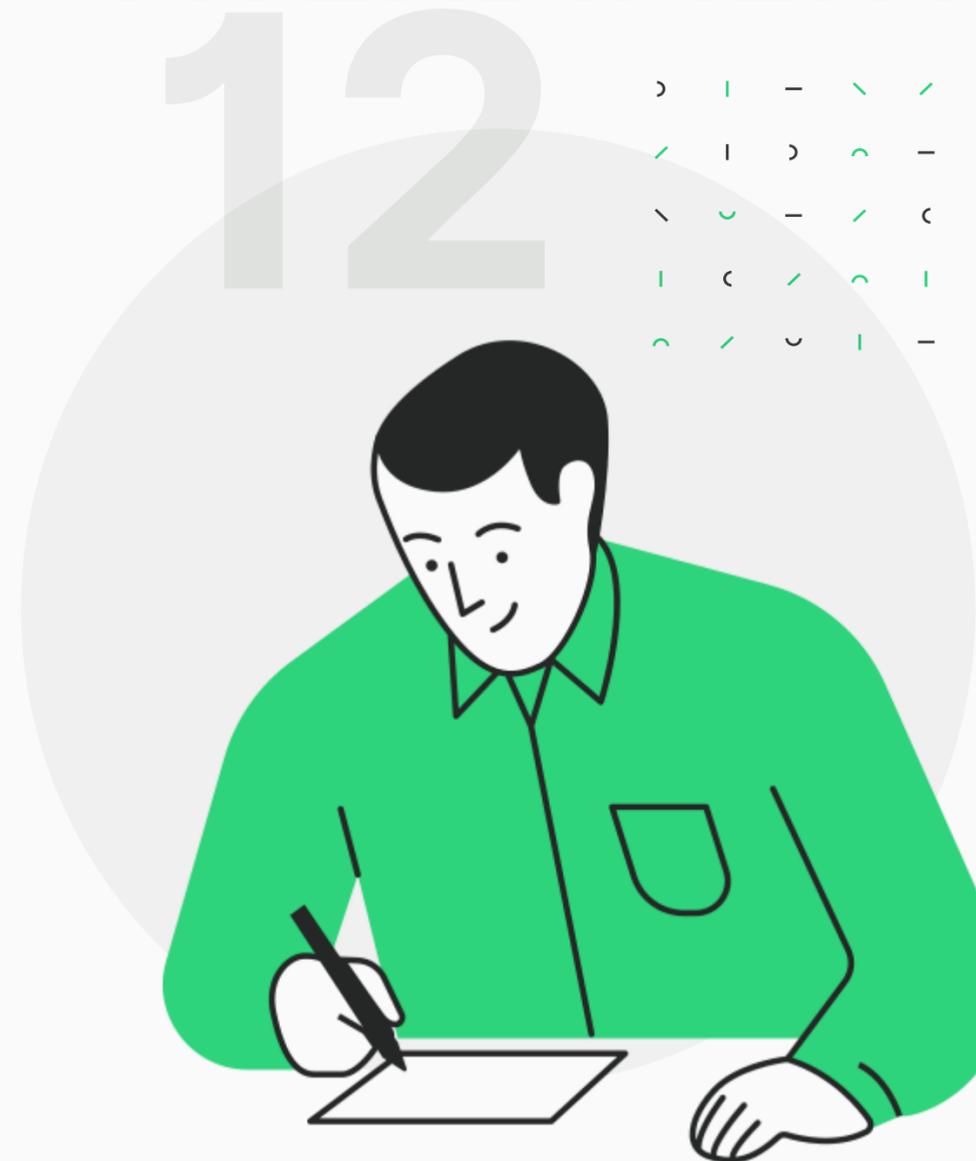
CANAIS DE ATENDIMENTO



11



CANAIS DE ATENDIMENTO



ANÁLISE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

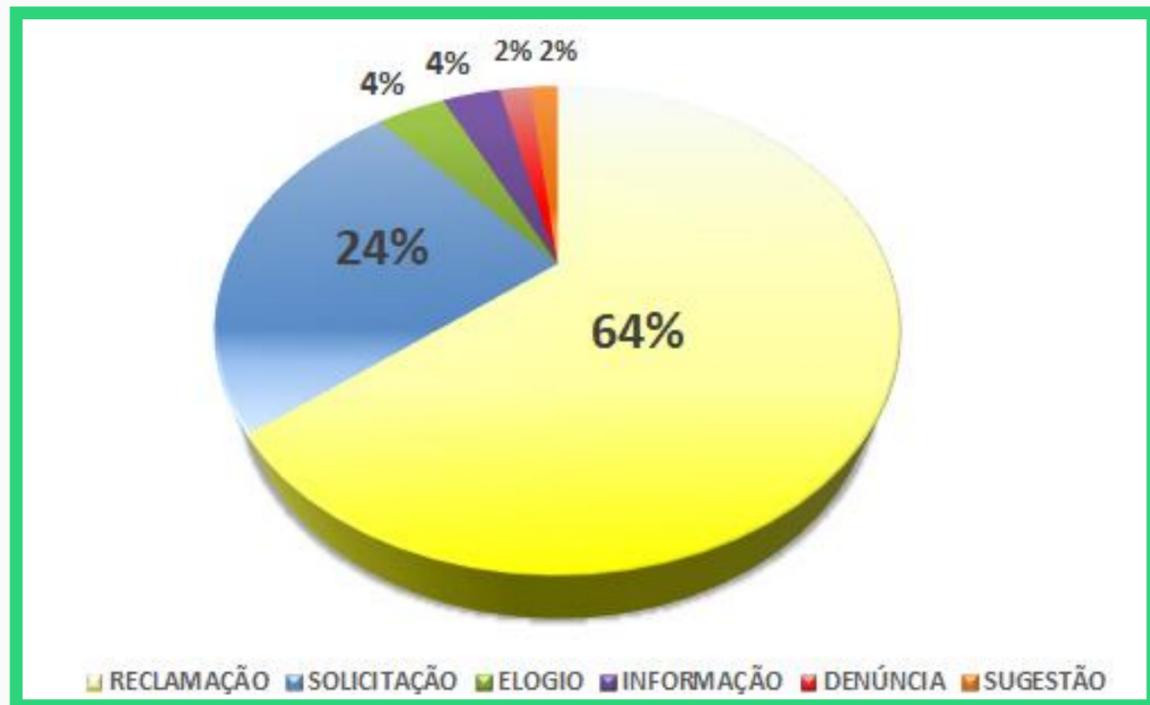
O sistema OUV-DF no 1º semestre de 2020, apresentou um crescimento de **14%** em relação ao mesmo período de 2019. Podemos observar também, que mesmo com as dificuldades apresentadas por conta da pandemia do Coronavírus, as manifestações continuam a crescer o que demonstra a confiança do cidadão nos serviços de ouvidoria do DF.

O atendimento via telefone, ainda se mantém como o mais utilizado para atendimento ao cidadão, representando **51%** do total de manifestações. Em segundo lugar temos o atendimento pela internet (OUV-DF), com **41%** de representatividade, **3%** a mais do que o mesmo período de 2019 e **8%** a mais que 2018. .

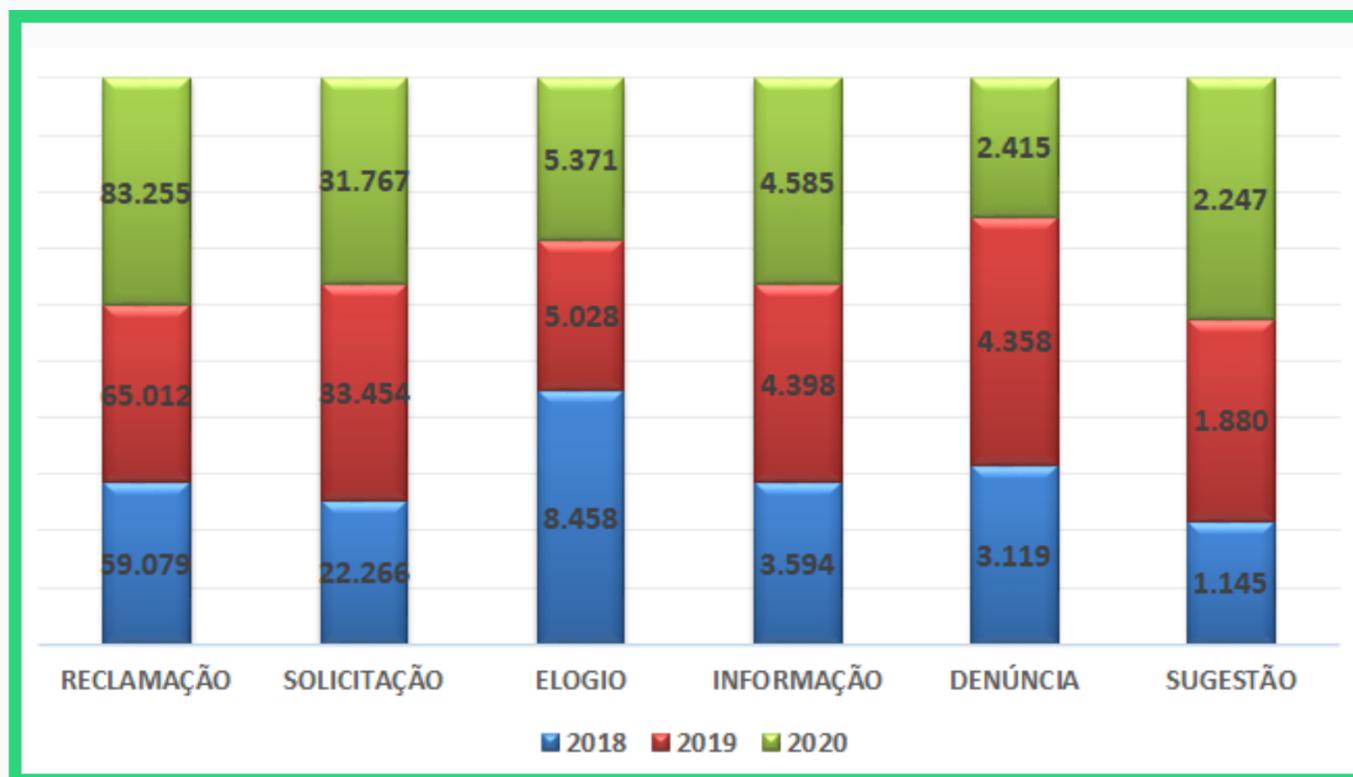
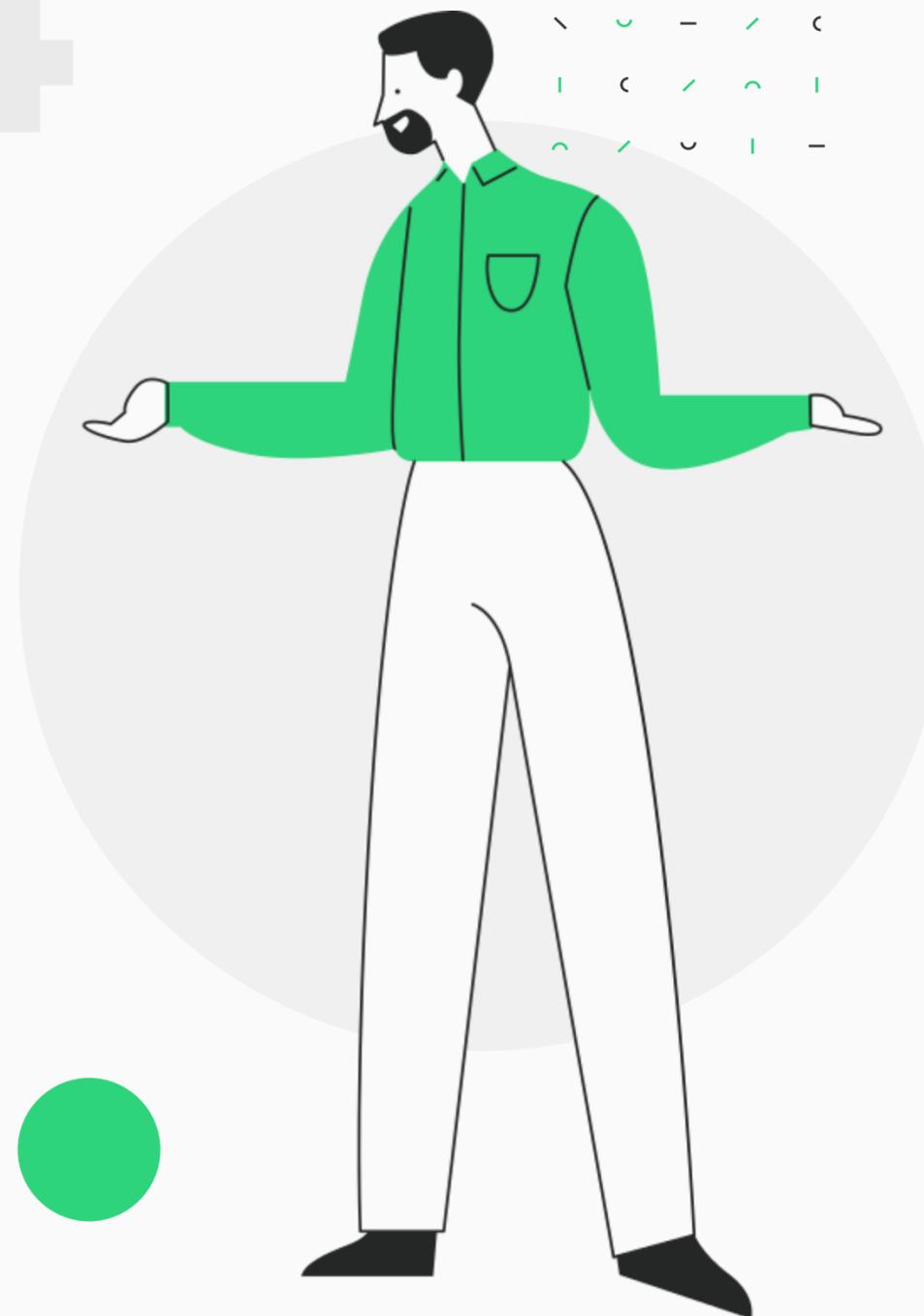
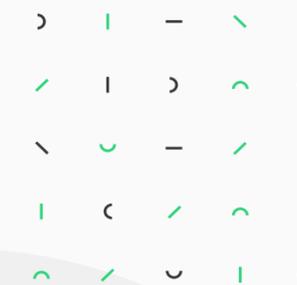
Outro ponto importante a ser analisado em 2020, é que no 1º semestre do ano, a partir do mês de março, o Brasil foi atingido por uma grande pandemia (Coronavírus), o que fez o governo decretar o isolamento de toda a população por meio da quarentena. A partir desta medida, o atendimento presencial em toda a rede de ouvidorias do Distrito Federal, sofreu uma diminuição no atendimento presencial, com uma queda de **8%** comparado ao mesmo período de 2019 e 2018. A demanda do presencial foi absorvida pelo atendimento pelo telefone e internet.



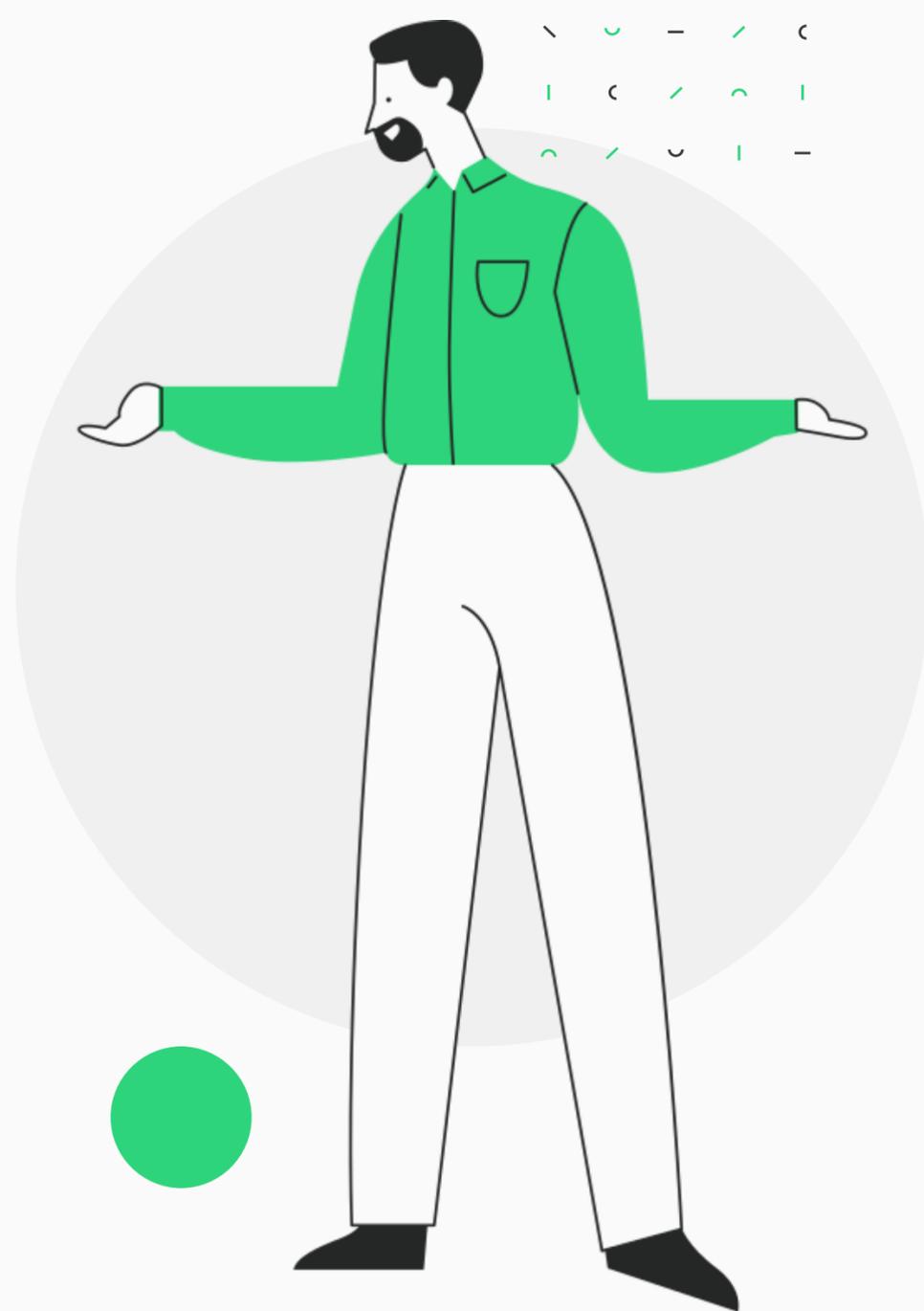
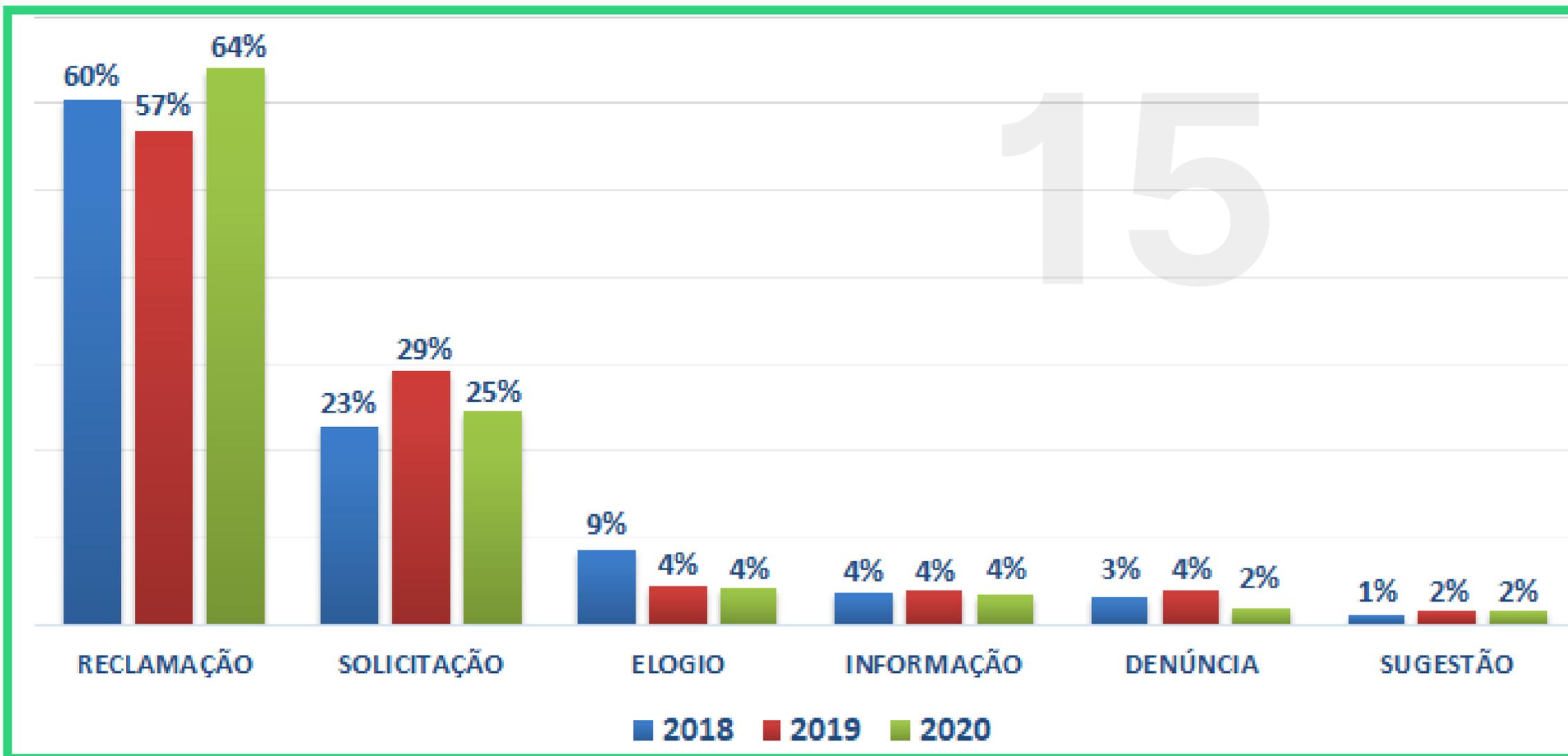
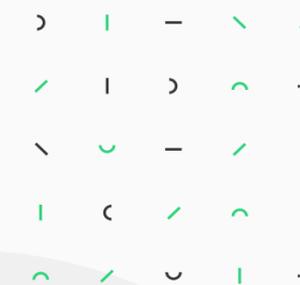
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



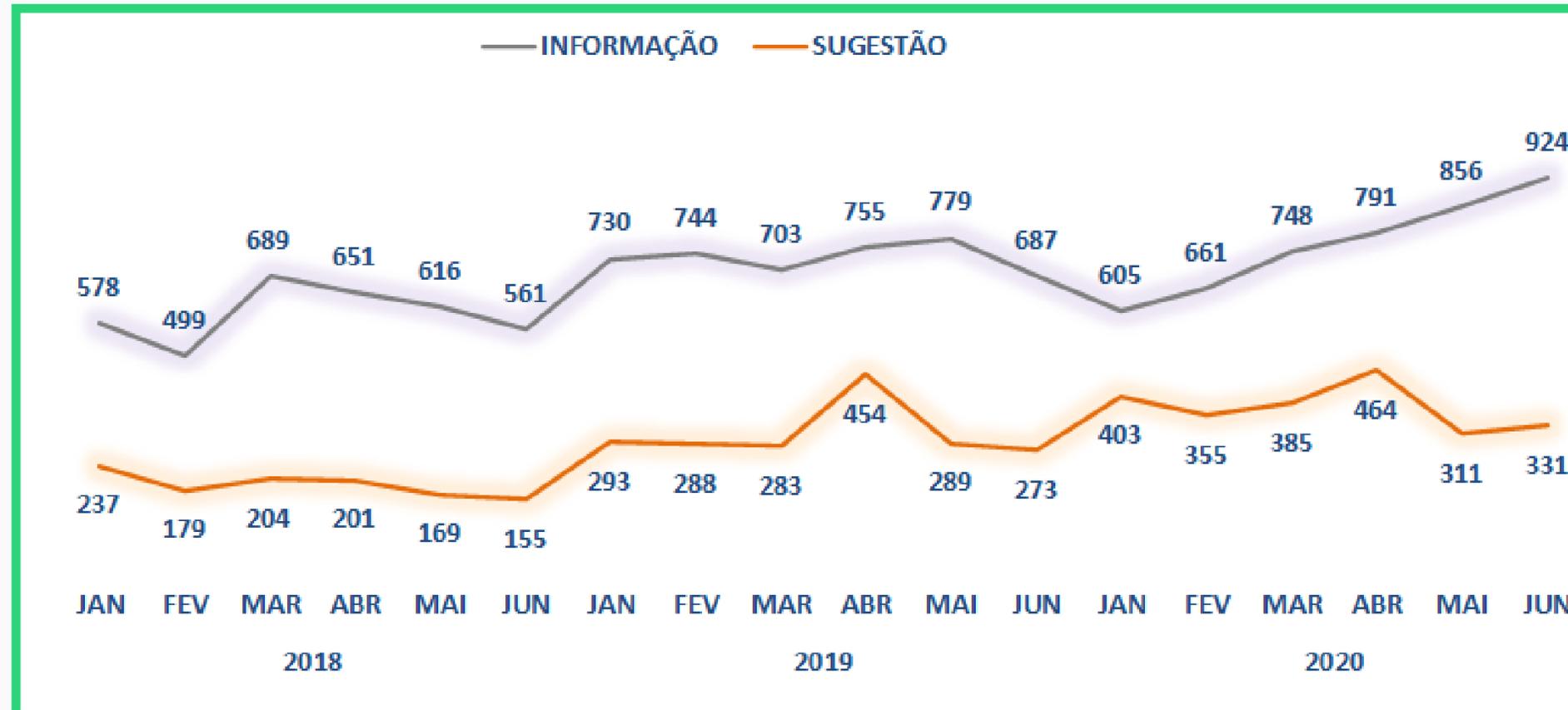
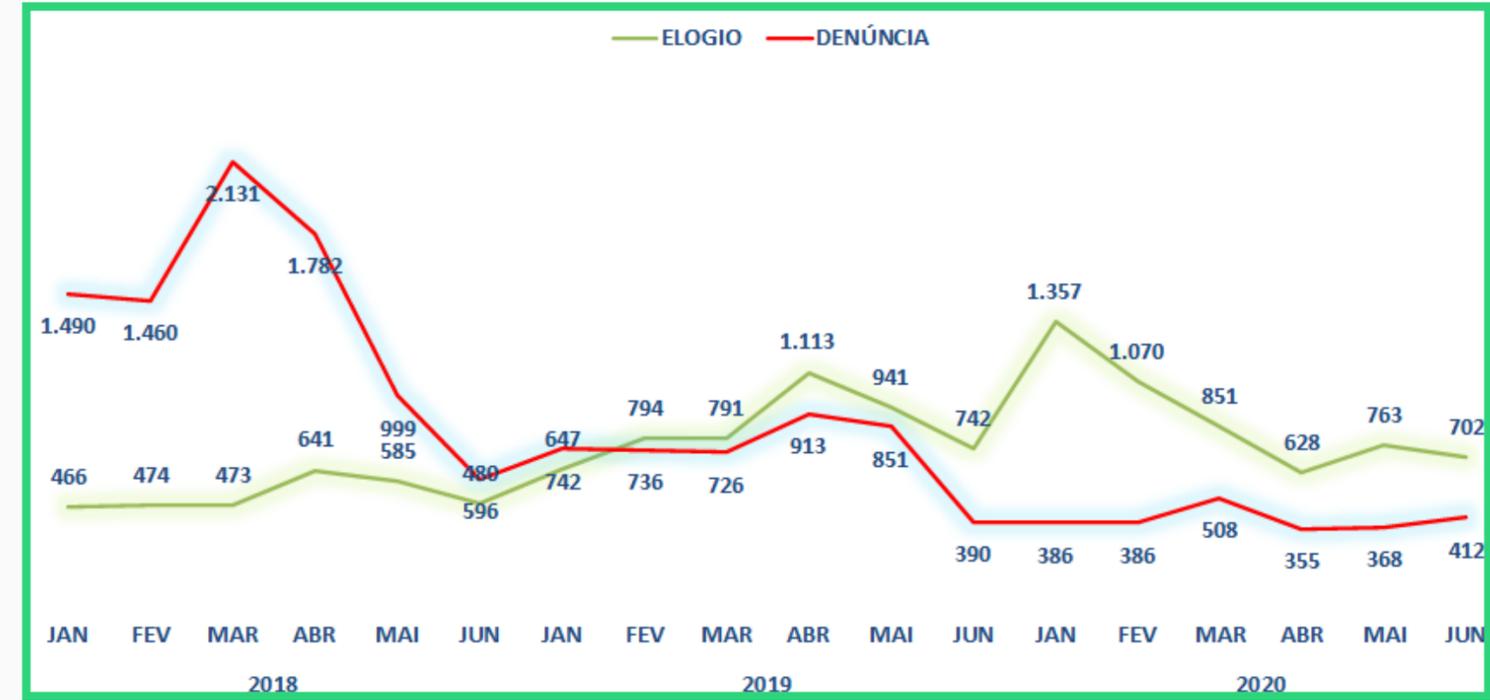
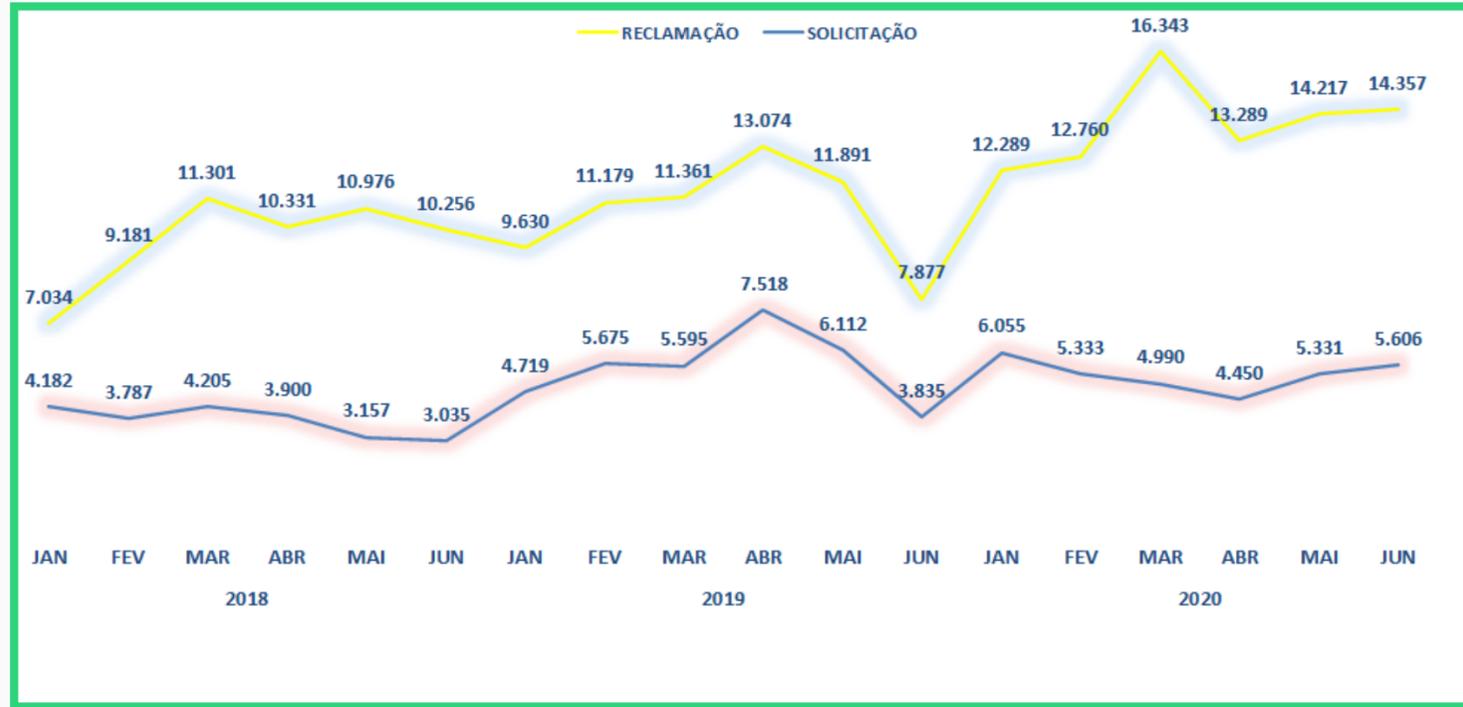
14



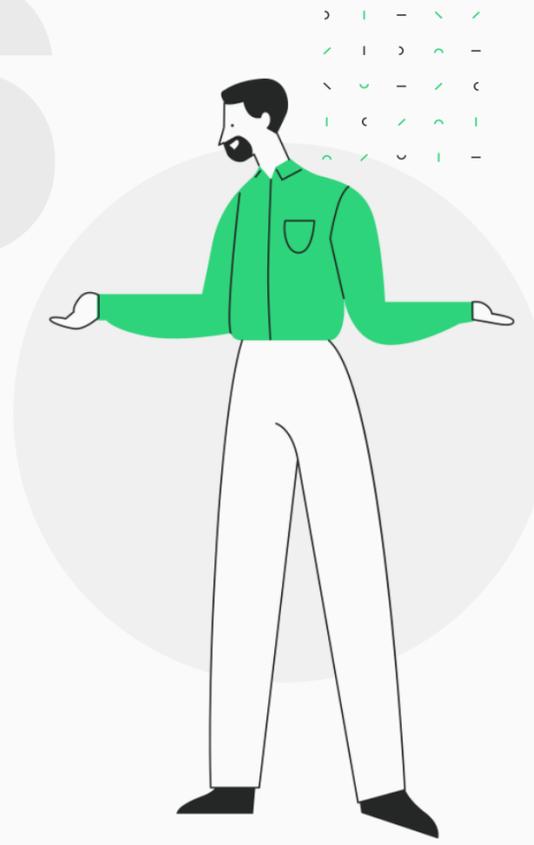
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



16



ANÁLISE DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As classificações mais demandadas no 1º semestre, tanto de 2018, 2019 e 2020, são RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES, que representam em cada um dos três anos citados, mais de **80%** do total de todas as classificações. Esse percentual só vem aumentando, atingindo neste 1º semestre de 2020 a marca de **89%** do total de registros.

Analisando-se exclusivamente o 1º semestre de 2020, de janeiro a junho, verifica-se o mesmo aumento da representatividade em relação as RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES, apontadas no comparativo anual. Outro ponto importante é que as reclamações tiveram uma redução de **14%** de janeiro a junho, solicitações aumento de **8%**, e elogio uma redução bastante significativa de **93%**. O principal assunto quando se trata de elogio, refere-se à servidores públicos, que com o isolamento em razão da COVID-19, passaram a não realizar mais os atendimentos presenciais, o que nos leva a inferir que parte desta redução seja reflexo desta mudança. Informações, sugestões e denúncias mantiveram a mesma representatividade durante todo o 1º semestre de **3%**, **2%** e **2%** sucessivamente.





18



RESOLUTIVIDADE

1. FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS



2. MATERIAL ESCOLAR



3. TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS



4. SERVIDOR PÚBLICO



5. ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1º

SEMESTRE/2020

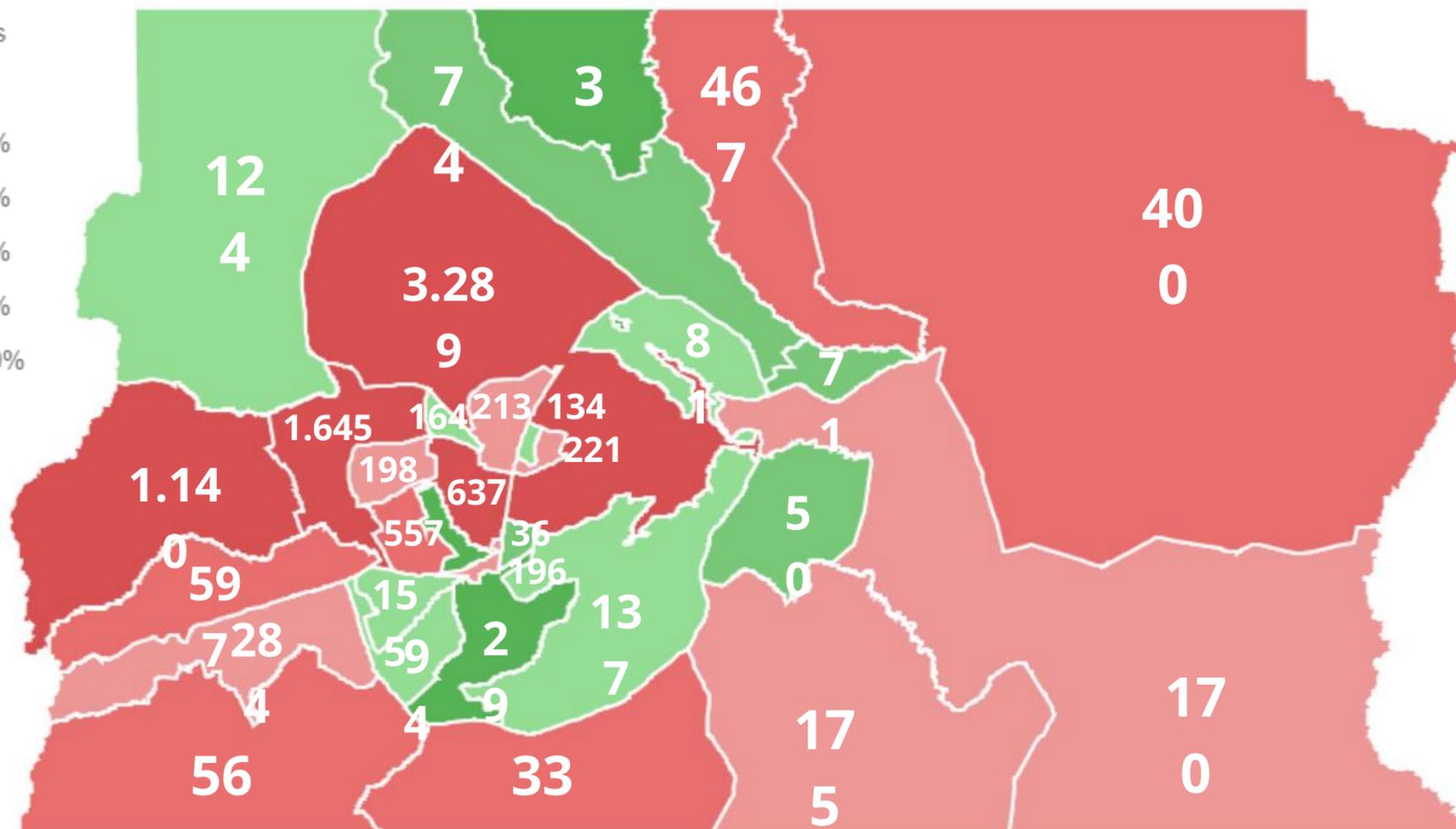
FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 12.338



Total de Manifestações

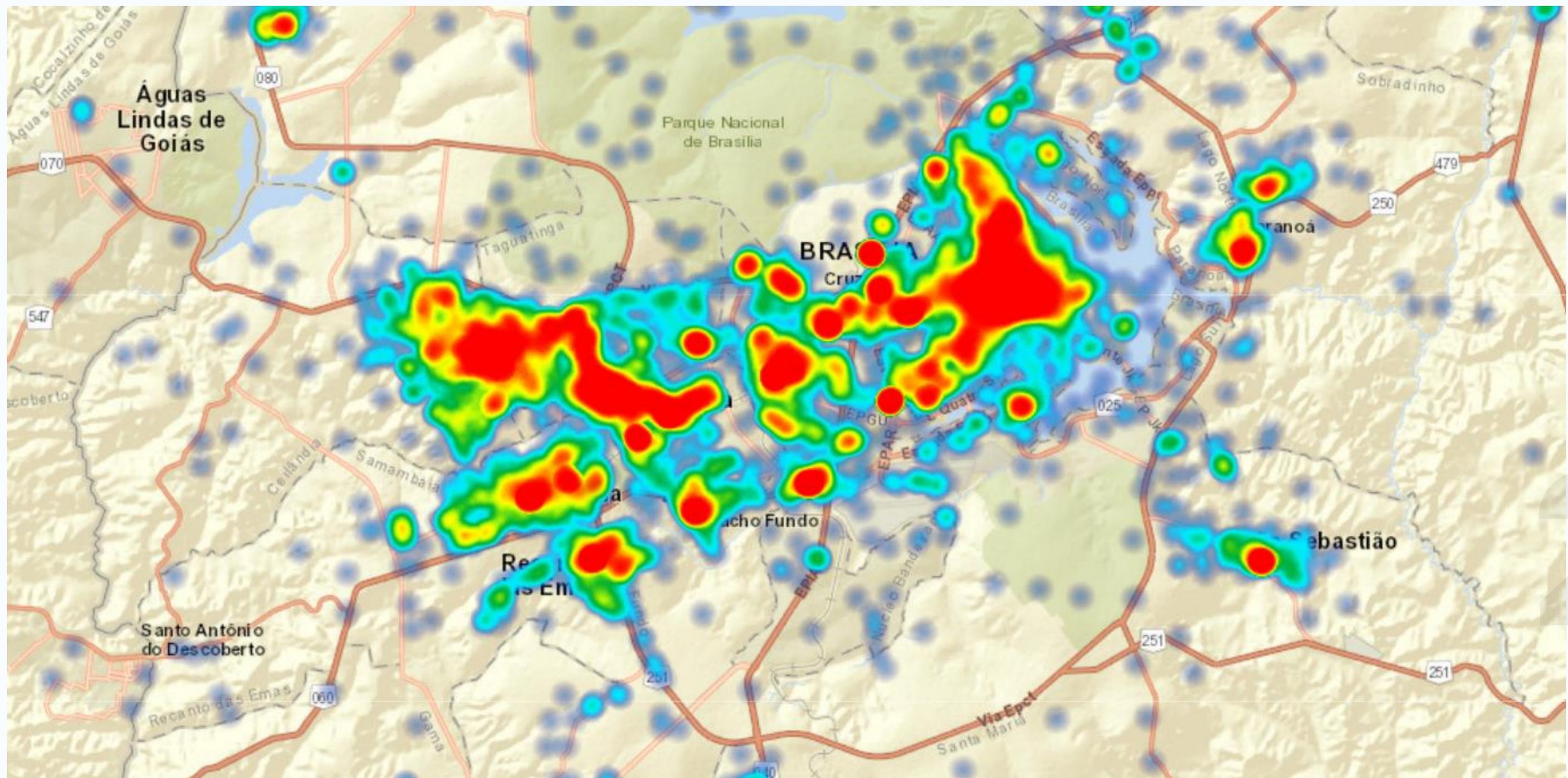
- 0% - 10%
- 10% - 30%
- 30% - 50%
- 50% - 70%
- 70% - 90%
- 90% - 100%



O maior percentual das demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga, Samambaia, Guarará, Águas Claras e Gama. Destacamos o Lago Sul, que no início da pandemia aparecia em 2º lugar, perdendo somente para o Plano Piloto e hoje não figura nem entre as seis regiões mais demandadas.

FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 12.338



20

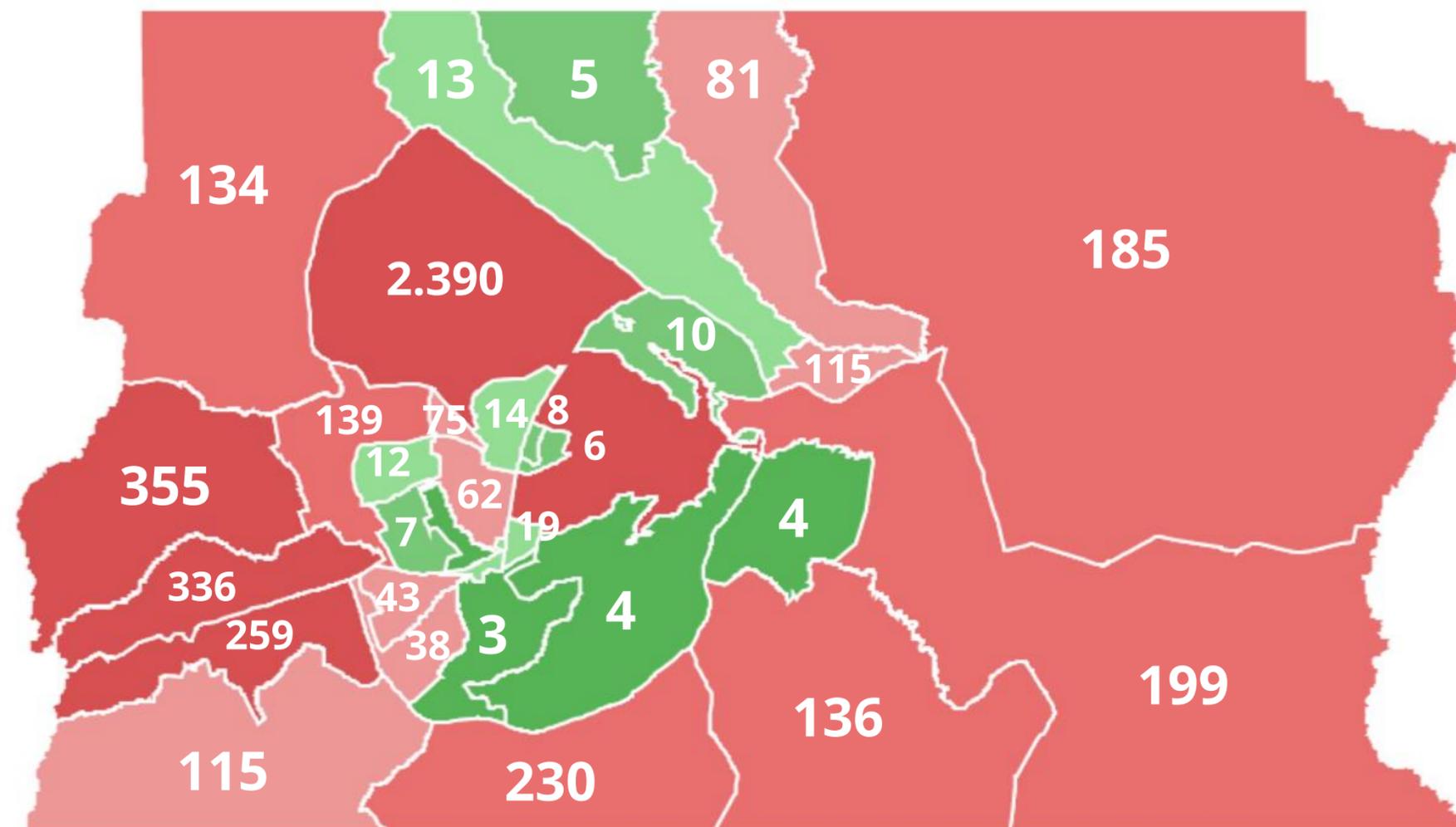
MATERIAL ESCOLAR

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 5.061



Total de Manifestações

- 0% - 10%
- 10% - 30%
- 30% - 50%
- 50% - 70%
- 70% - 90%
- 90% - 100%

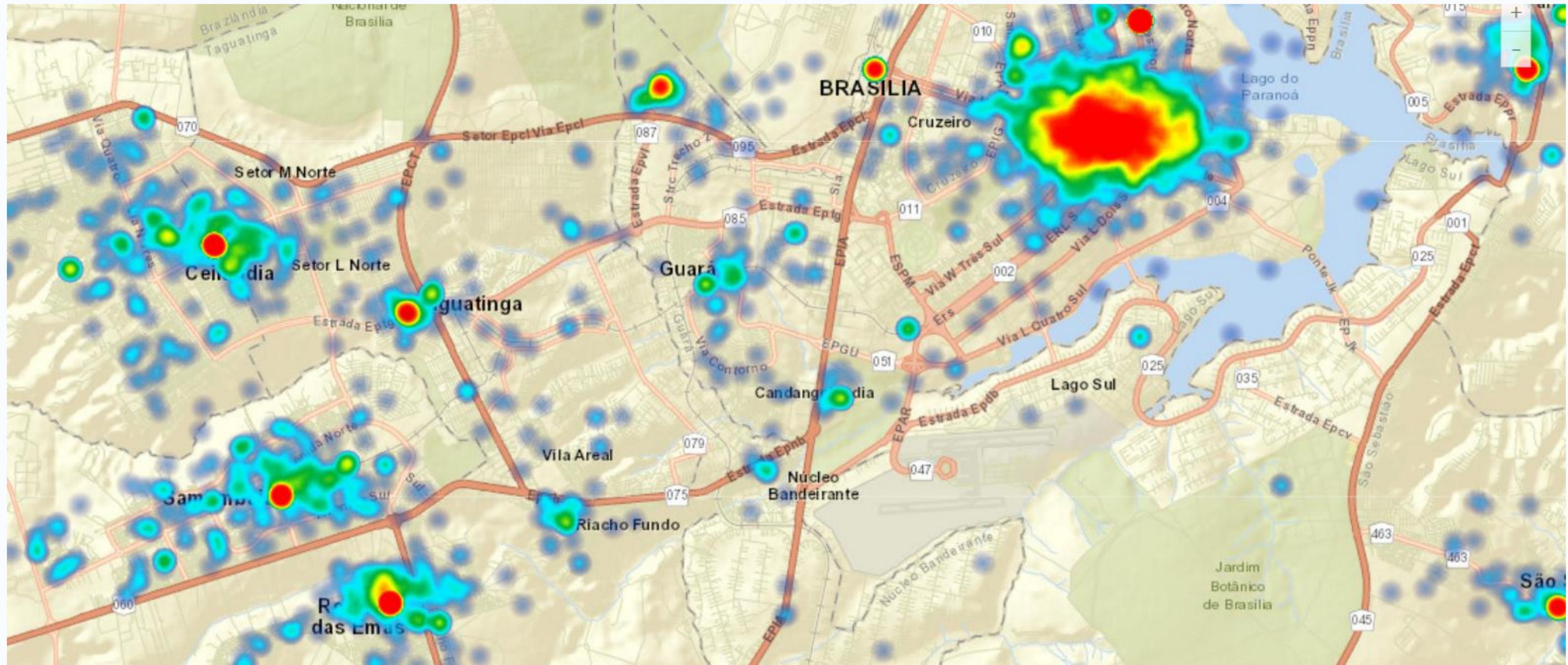


A maioria das demandas referentes ao assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga, Samambaia, Planaltina, Paranoá e Santa Maria. Destacamos o Plano Piloto, que possui muitas escolas públicas em sua região.

21

MATERIAL ESCOLAR

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 5.061

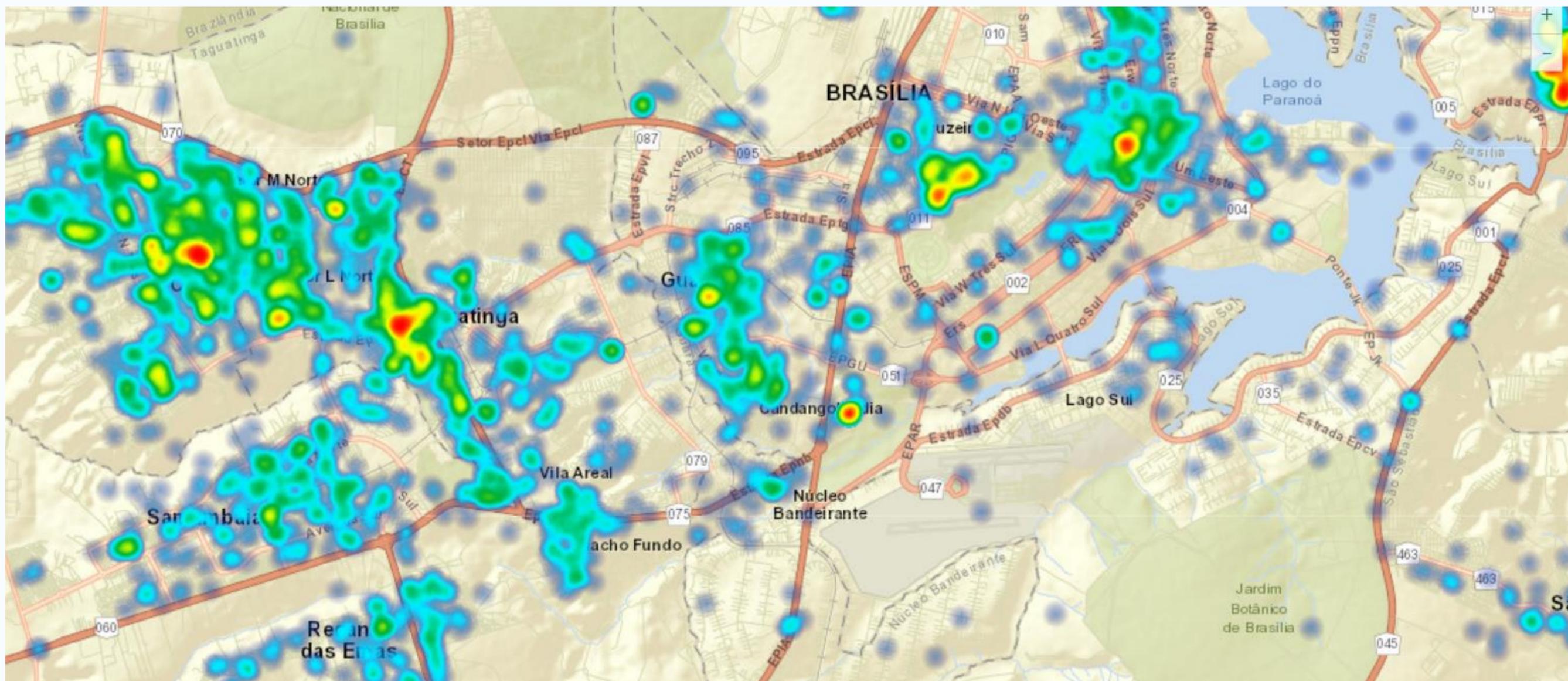


22



TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 4.583



24

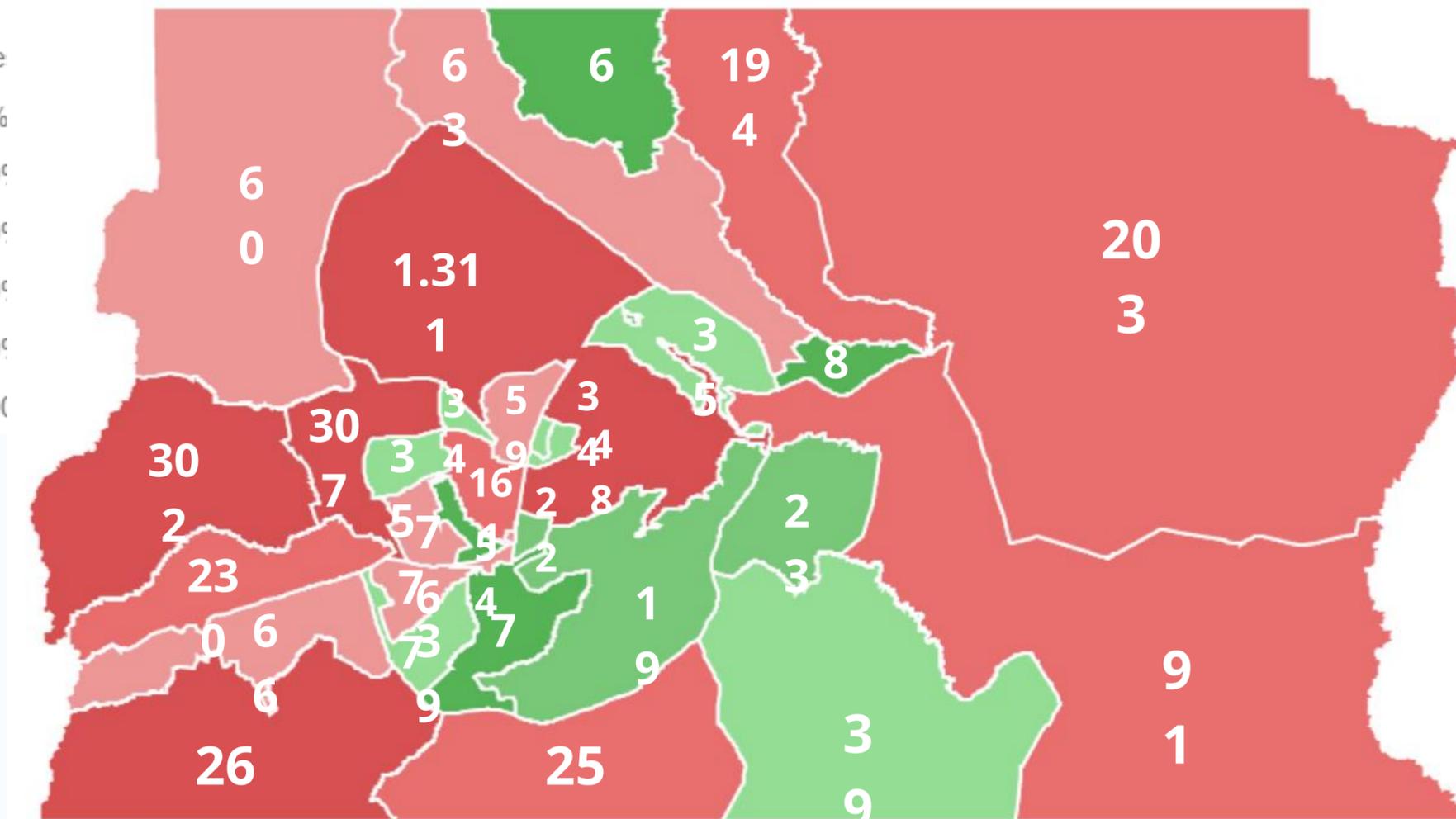
SERVIDOR PÚBLICO

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 4.173



Total de Manifestação

- 0% - 10%
- 10% - 30%
- 30% - 50%
- 50% - 70%
- 70% - 90%
- 90% - 100%

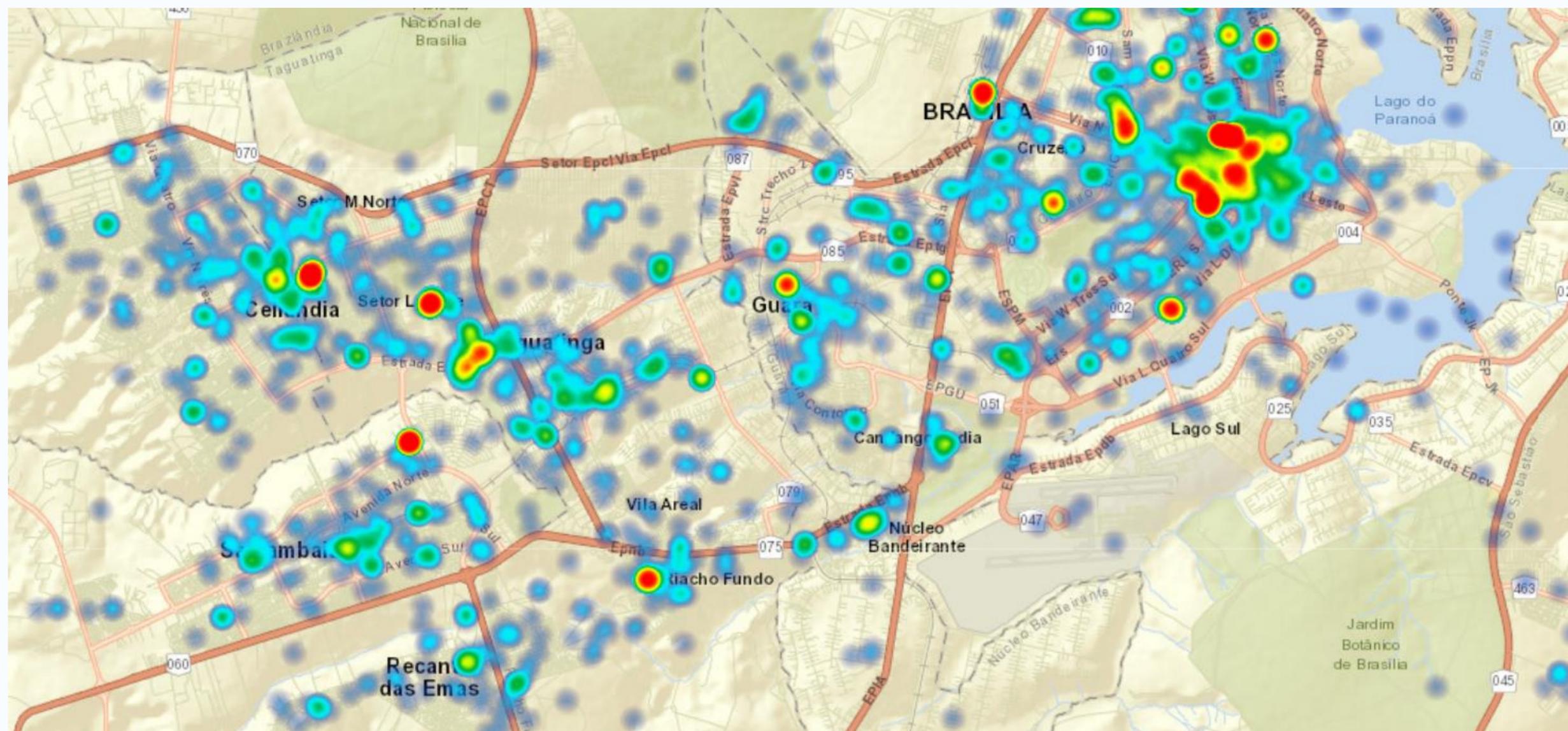


25

A maior parte das demandas referentes ao assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga, Samambaia, Gama, Santa Maria, Planaltina e Riacho Fundo.

SERVIDOR PÚBLICO

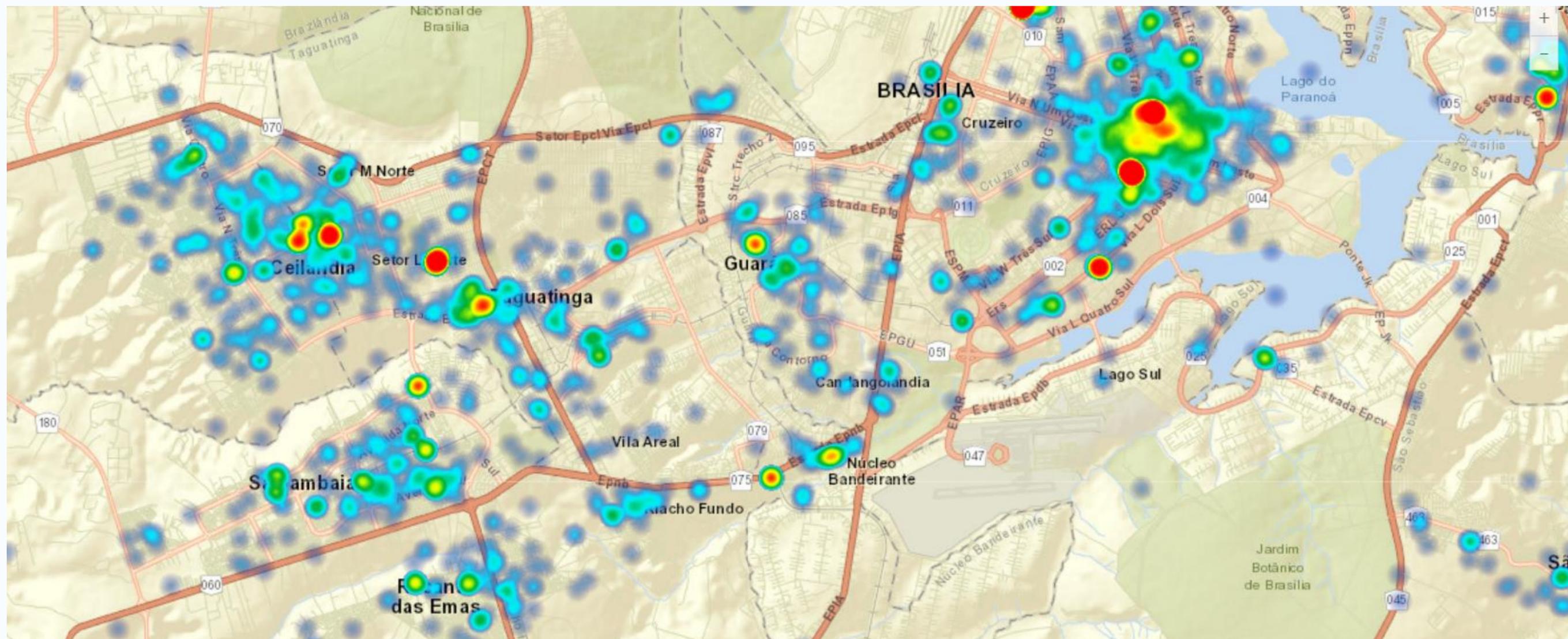
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 4.173



26

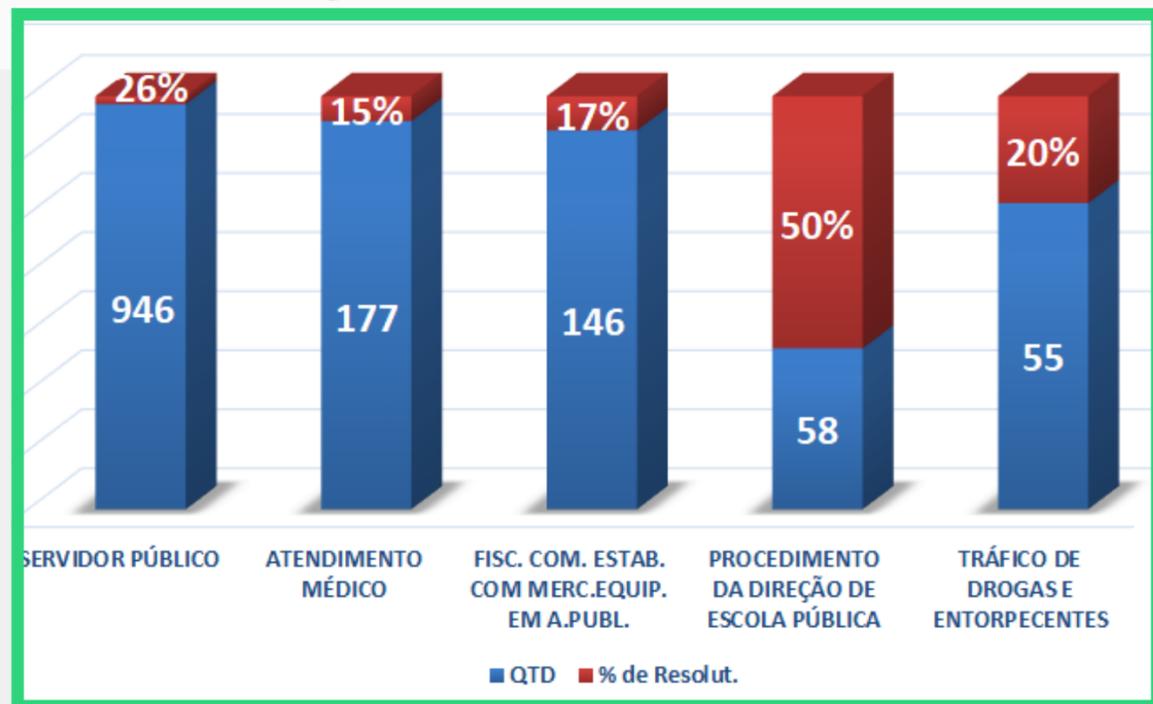
ATENDIMENTO EM UNIDADE PÚBLICA DE SAÚDE

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 3.912



28

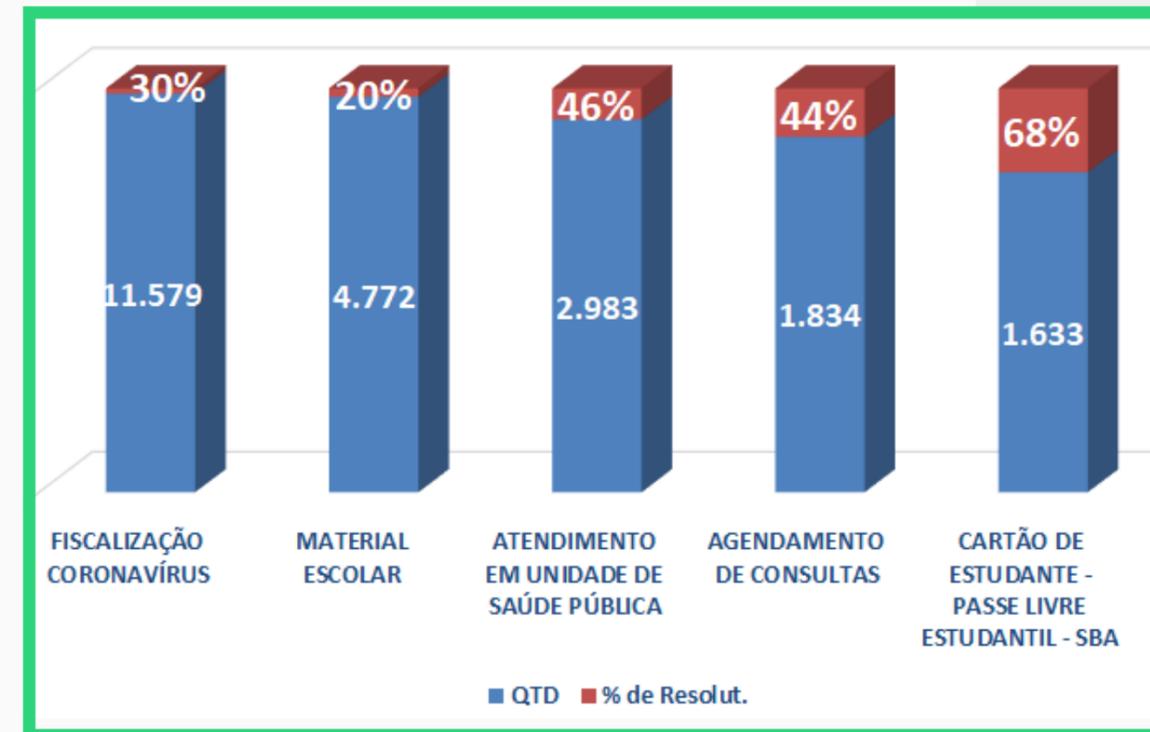
DENÚNCIA



1º Semestre de 2020

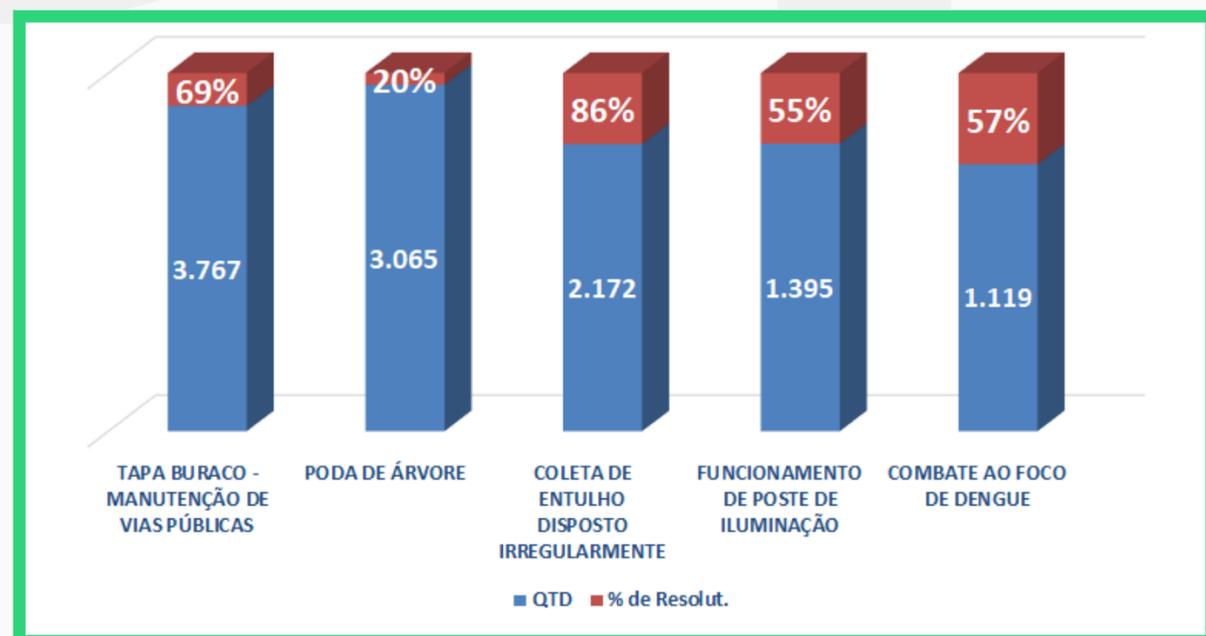


RECLAMAÇÃO

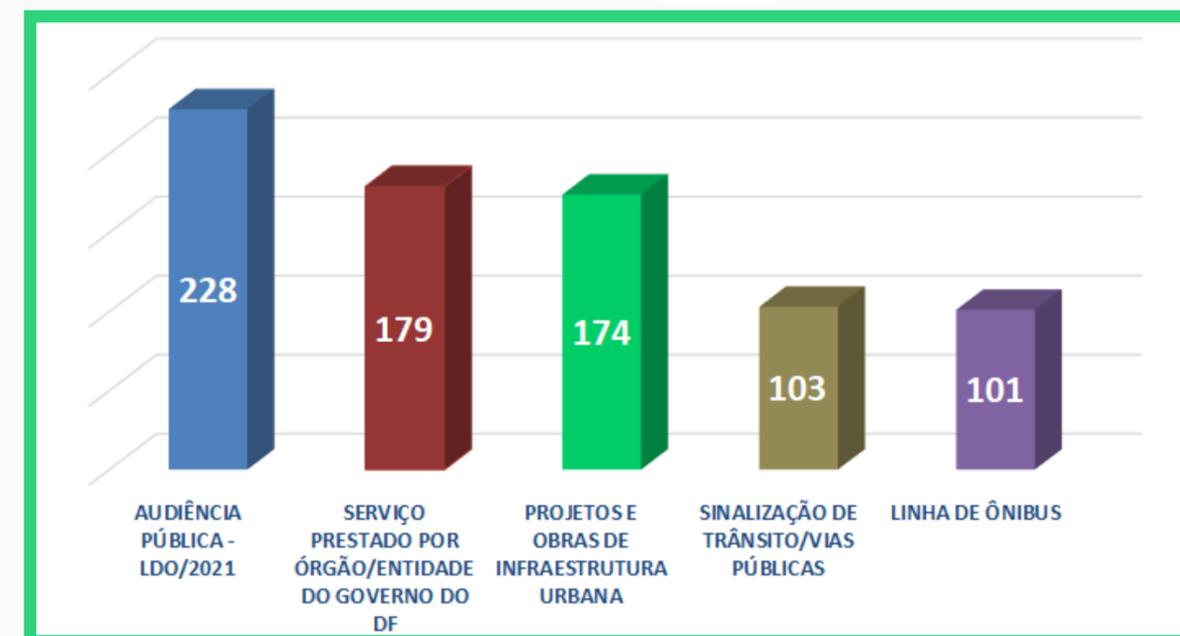


RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR TIPO DE CLASSIFICAÇÃO

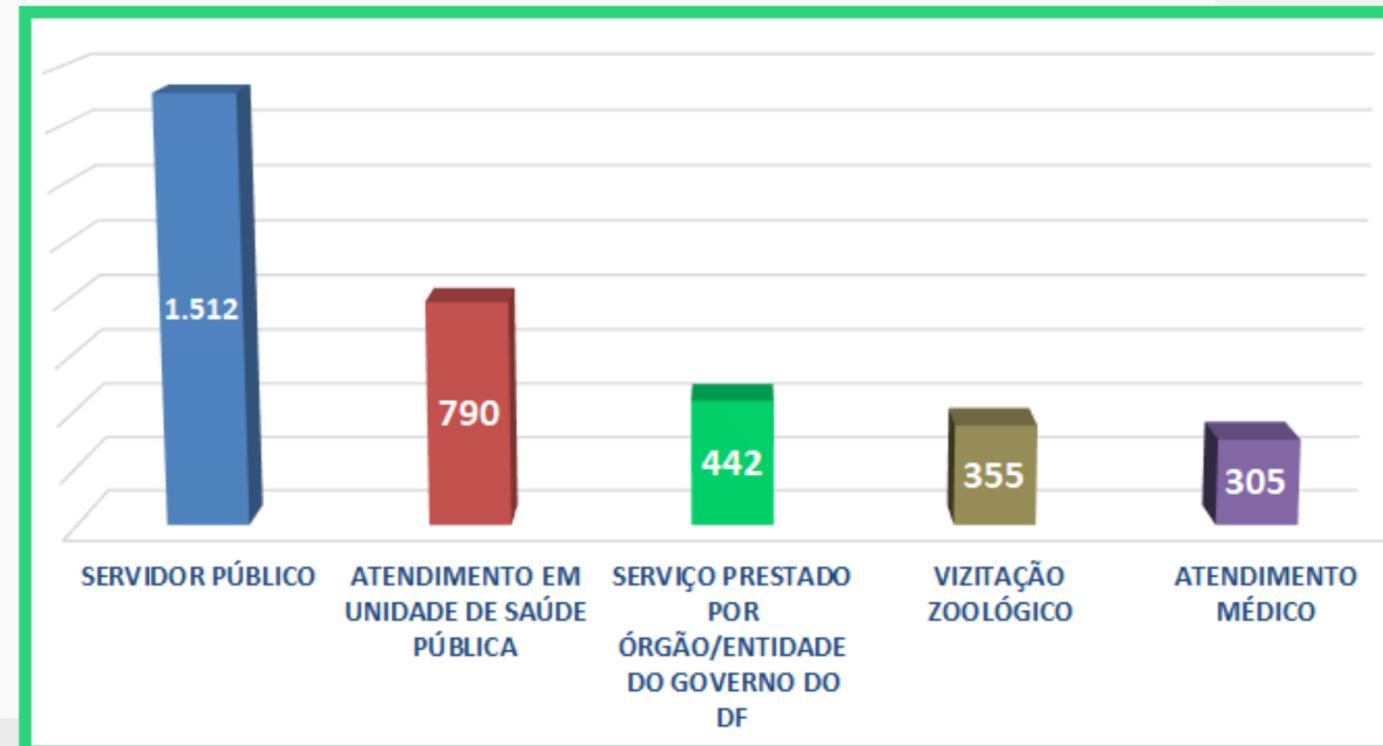
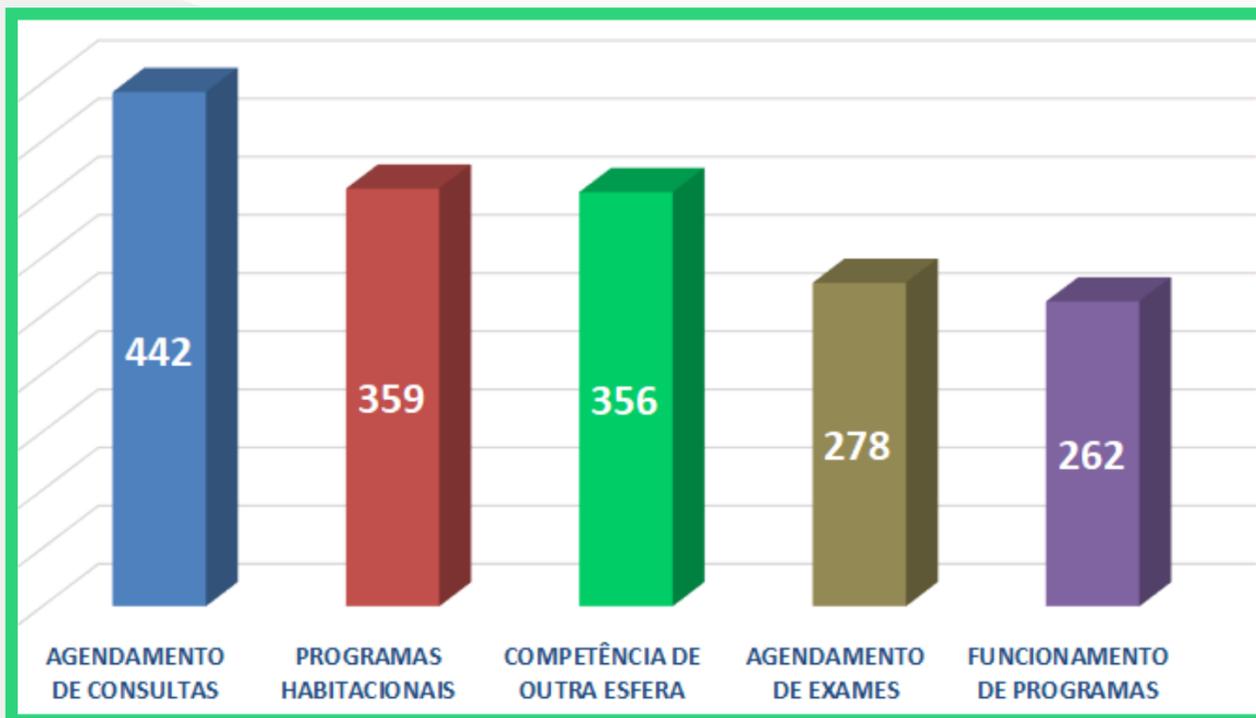
SOLICITAÇÃO



SUGESTÃO



29



PARA AS CLASSIFICAÇÕES: **ELOGIO, INFORMAÇÃO E SUGESTÃO**, NÃO SE APLICA O ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE, TENDO EM VISTA QUE SE TRATAM DE METODOLOGIAS AS QUAIS NÃO CABE TAL AVALIAÇÃO DE RESOLUÇÃO DE MANIFESTAÇÃO.

ANÁLISE DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Neste 1º semestre de 2020, o assunto mais recorrente no sistema de ouvidorias foi "Fiscalização Coronavírus", com 12.338 registros, onde **64%** destes registros são de "reclamações", representando **15%** do total das 83.254, reclamações registradas no 1º semestre de 2020.

Com relação ao assunto "Fiscalização Coronavírus", não houve nenhum registro nos dois primeiros meses do ano de 2020, somente no mês de março, após Decreto, o que já foi suficiente para ser o assunto mais recorrente em todo 1º e 2º trimestre, mostrando se tratar assim, de assunto bastante sério e relevante para a sociedade do DF. Registrou também um total de **32%** de resolatividade.

O segundo assunto mais registrado neste 1º semestre foi "Material Escolar", com 5.061 manifestações, onde **94%** refere-se à reclamações.

Observamos mais uma vez, o paradoxo sobre o assunto "Servidor Público", que aparece entre os TOP 5 mais demandados e ocupa o 1º lugar tanto em denúncias como em elogios.

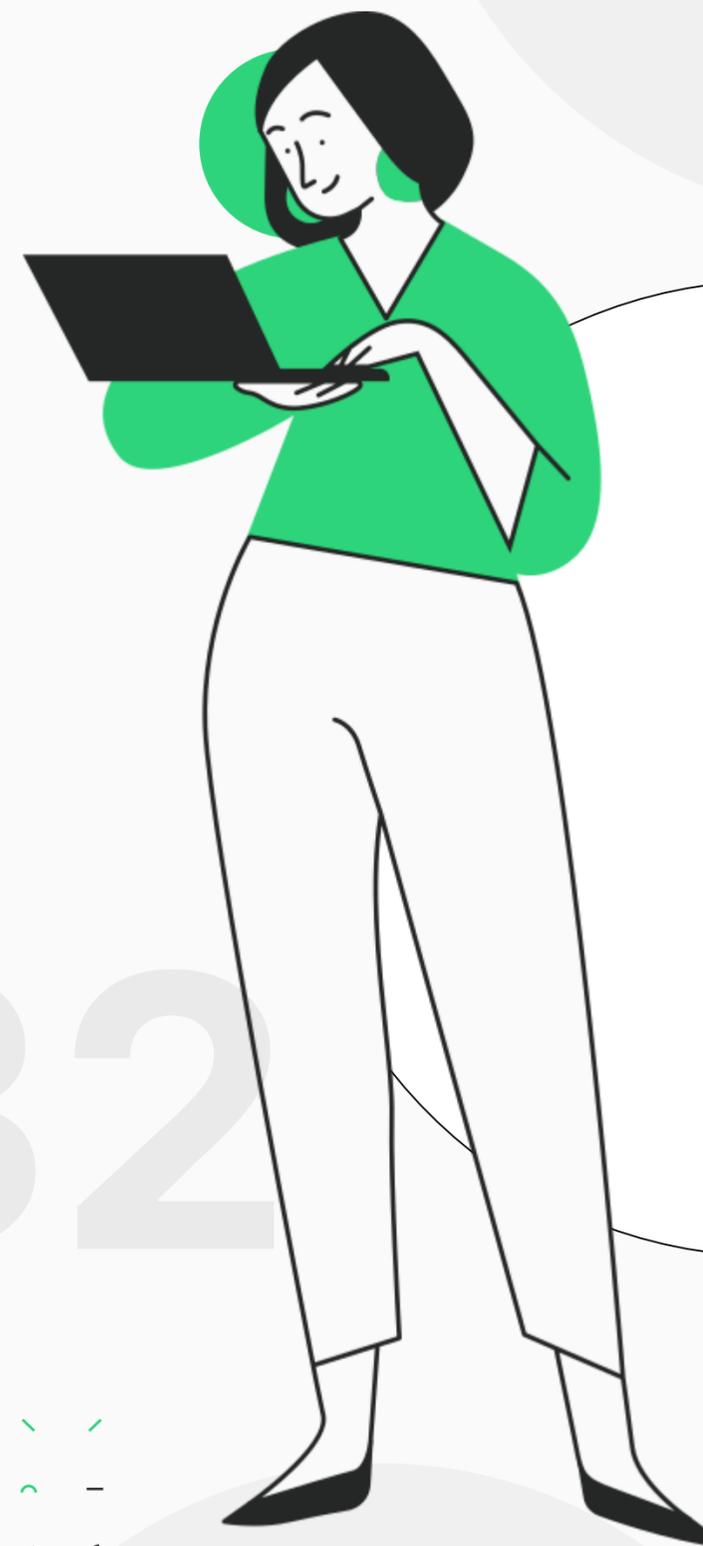


31

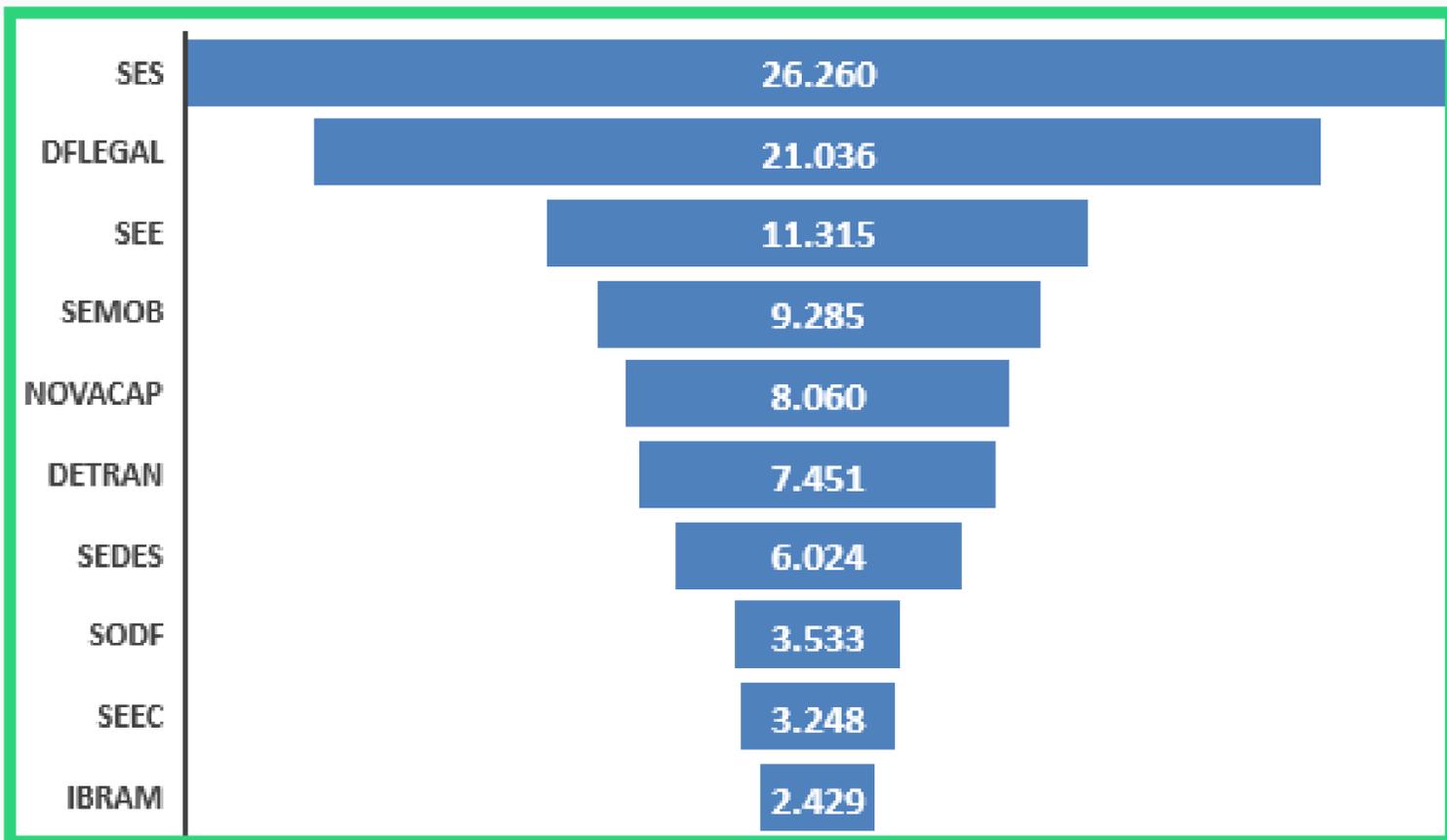
ANÁLISE DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Comparando-se os 5 assuntos mais demandados do 1º semestre de 2020, com o mesmo período de 2019, verifica-se uma diminuição de **45%** no número de denúncias registradas, um aumento de **28%** no número de reclamações, diminuição de **5%** relacionadas às solicitações, crescimento de **20%** relacionado as sugestões, aumento de **4%** nas informações e aumento de **7%** dos elogios.

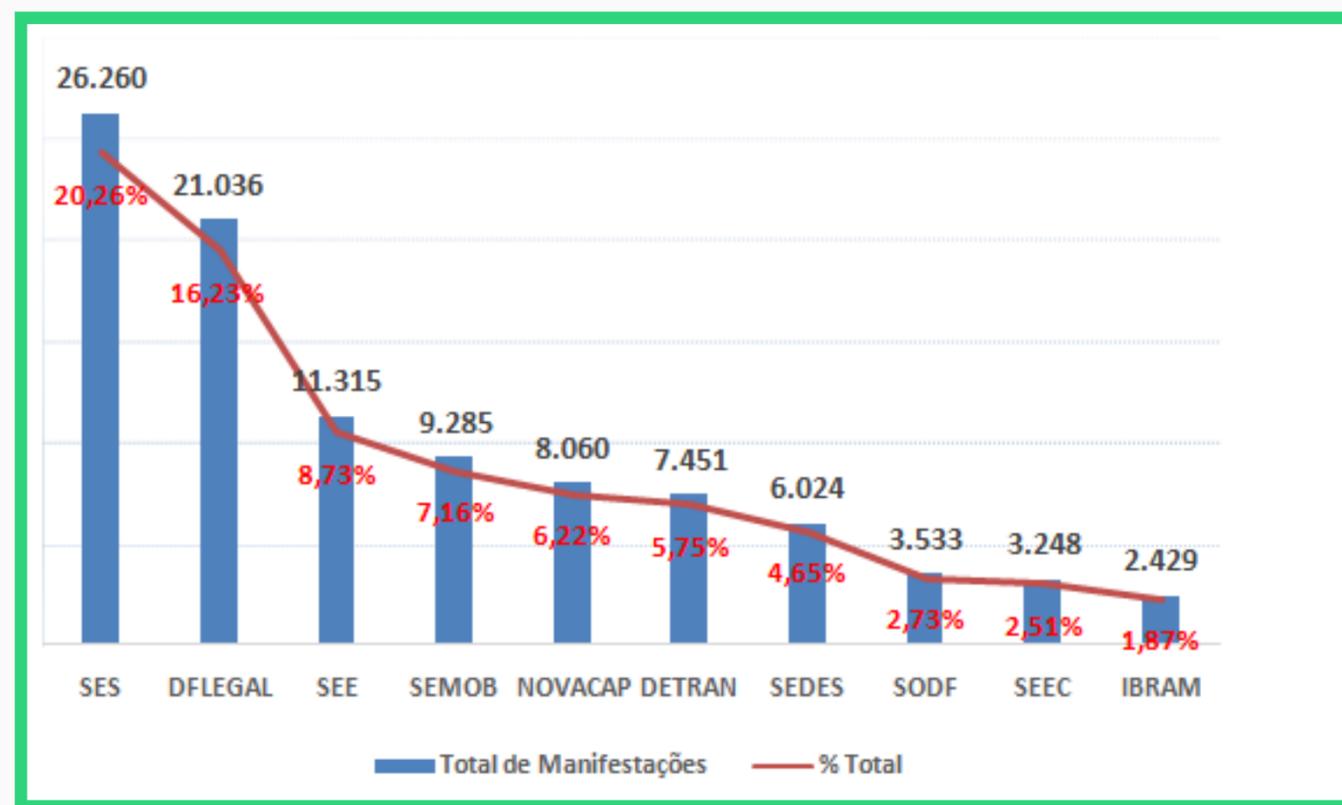
Quando analisa-se os **5 assuntos mais demandados no 1º semestre de 2020**, que foram: **Fiscalização Coronavírus, Material Escolar, Tapa Buraco - Manutenção de Vias Públicas, Servidor público e Atendimento em Unidade de Saúde Pública** e os **5 assuntos mais demandados de 2019**, que foram: **Tapa Buraco - Manutenção de Vias Públicas, Servidor Público, Atendimento em Unidade de Saúde Pública, Poda de árvore e Cartão de Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA**, percebe-se que existem dois assuntos que não são iguais dentro do mesmo período. Em 2020, temos Fiscalização Coronavírus e Material Escolar e em 2019, Cartão de Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA e Poda de Árvore. Porém, mesmo com esta diferença, quando analisa-se os números totais, absolutos destes TOP 5 assuntos, verifica-se um aumento de **41%** no total de manifestações registradas entre os dois anos. A classificação que tem a maior representatividade tanto em 2020, quanto em 2019 são as reclamações.



INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS



33



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS E RESPOSTAS



34



ANÁLISE DOS PRAZOS

Ao analisar-se o percentual de respostas, **DENTRO DO PRAZO**, do 1º semestre de 2020, com o mesmo período de 2019, verifica-se um aumento de **10%**, mesmo com o aumento da quantidade de manifestações.

Destacamos que a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, tem se empenhado para que a meta estipulada para o ano de 2020, que é de **92%** de manifestações respondidas no prazo legal, seja atingida. No 1º semestre de 2020, o índice de cumprimento do prazo de respostas foi de **97%**, cinco pontos acima da meta.

Com relação ao prazo médio de resposta ao cidadão, em 2019, encontrava-se em 14 dias. No 1º semestre de 2020, mesmo período, este índice, caiu para 9 dias, uma diminuição de 5 dias na resposta. Importante destacar que o prazo, conforme determinado em Lei é de 20 dias.

35



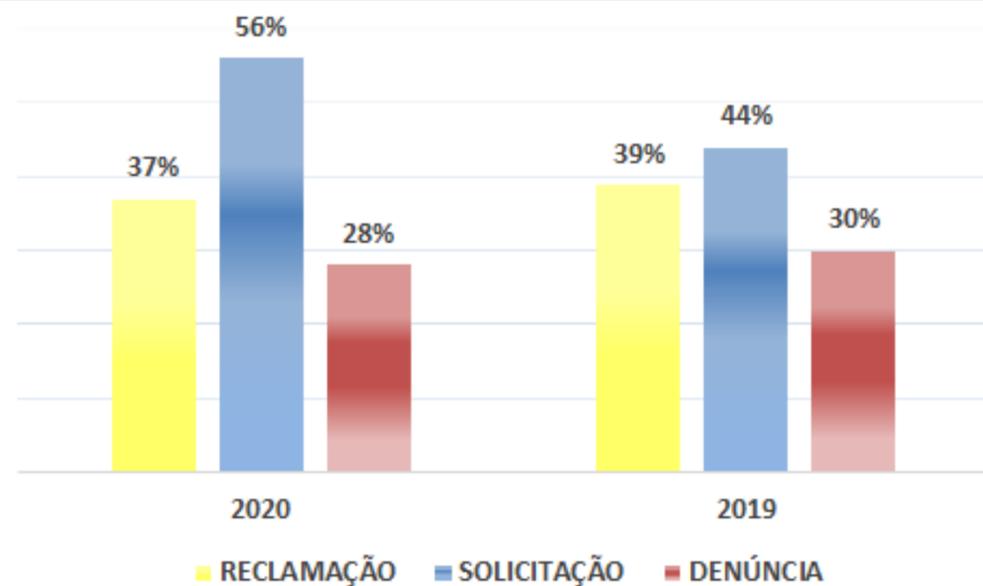
RESOLUTIVIDADE

1º SEMESTRE DE 2020

1º SEMESTRE DE 2019



% DE RESOLUTIVIDADE POR TIPO DE CLASSIFICAÇÃO



36

37

ANÁLISE RESOLUTIVIDADE

A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, na verdade, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Ressaltamos que este indicador é mutável e pode se alterar conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas.

Destacamos que a resolutividade média do semestre foi de **45%**. No mês de junho, obteve-se o maior percentual dentro do trimestre, **54%**, único mês em que a meta estabelecida, de **50%** foi atingida. No mês de fevereiro temos o índice mais baixo de **41%**.

A meta estipulada pela Ouvidora-Geral, para o ano de 2020, é de 50%



38

RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS



01 ADM. CANDANGOLÂNDIA
100%

02 ADM. S.I.A
100%

03 ADM. VARJÃO
100%

04 ADM. RIACHO
FUNDO I
97%

05 ADM. RIACHO
FUNDO II
97%



39

RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS SECRETARIAS DE ESTADO



40

RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ENTIDADES



01 **EMATER**
100%

02 **FUNAP**
100%

03 **FHB**
82%

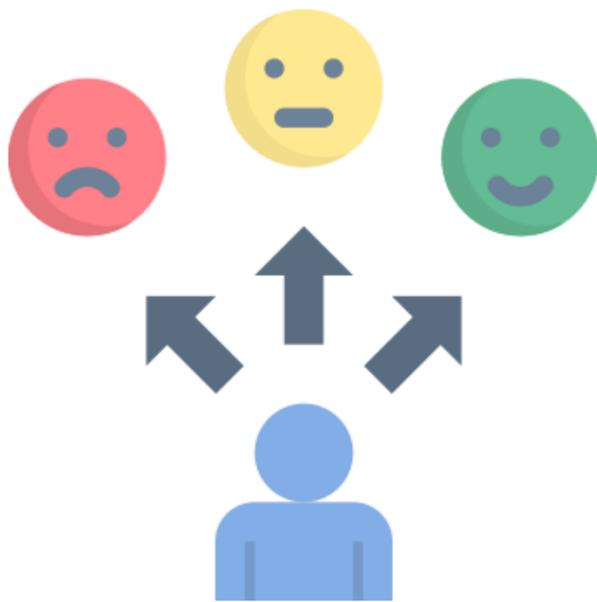
04 **IPREV**
78%

05 **PGDF**
71%



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

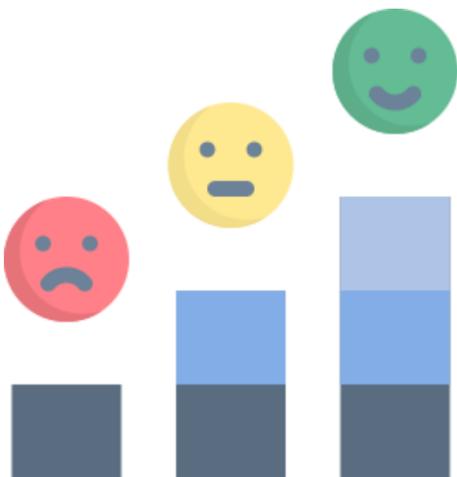
41



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA ANÁLISE

Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente no sistema OUV-DF.

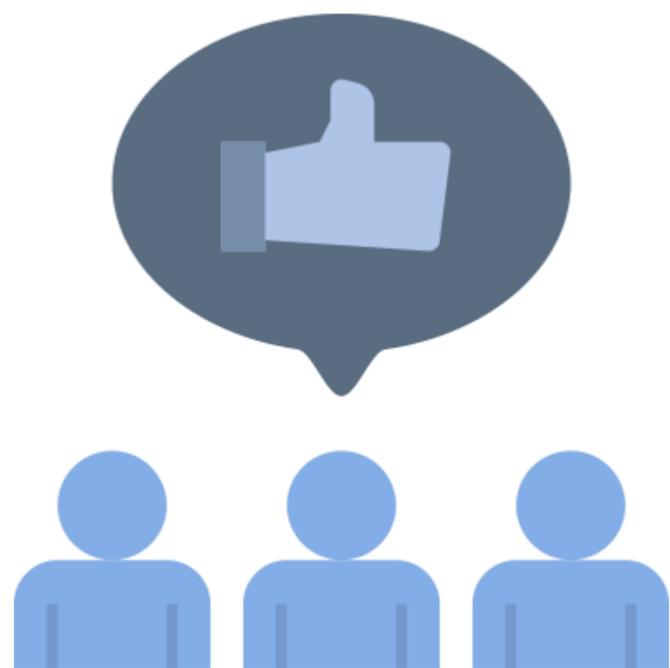
Para o cálculo do índice de satisfação com o serviço de ouvidoria, são disponibilizadas perguntas relacionadas a satisfação com o atendimento, sistema informatizado e qualidade da resposta recebida em sua demanda.



42



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



43



44

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA ANÁLISE



Outro índice obtido através da pesquisa de satisfação é o de recomendação do serviço de Ouvidoria.

Este indicador é bastante relevante, pois demonstra a confiança que o cidadão tem no serviço de ouvidoria ao dizer que recomendaria aos amigos.

Importante ressaltar que dos três índices relativos a avaliação do cidadão, este é o que sempre tem alcançado maiores percentuais, ou seja, ainda que **69%** informem estar satisfeitos com o serviço de ouvidoria, **9%** a mais, informam que recomendariam o serviço. Diante disso podemos deduzir que dentro destes **9%**, temos cidadãos insatisfeitos, com o serviço de ouvidoria, mas que mesmo assim ainda indicariam a um amigo.

Podemos inferir ainda, que dos **31%** de insatisfeitos, aproximadamente **26%**, ainda sim, recomendam o serviço de ouvidoria.

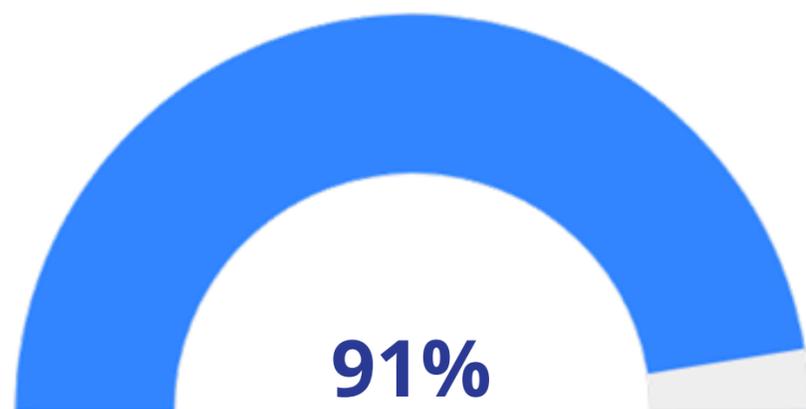


CARTA DE SERVIÇOS

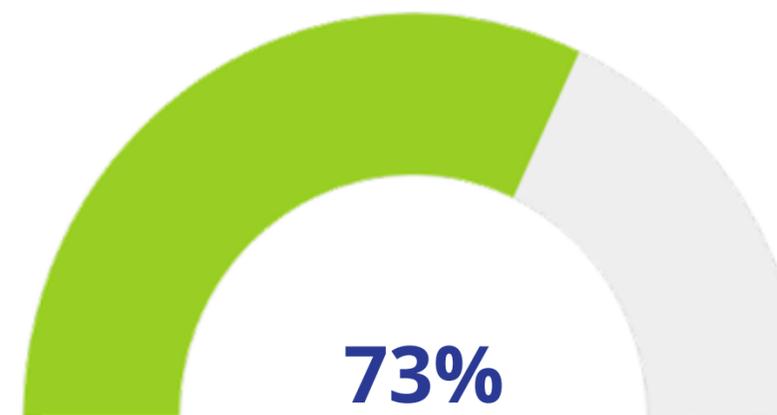


45

TAXA DE CLAREZA DAS
INFORMAÇÕES NAS CARTAS
DE SERVIÇOS



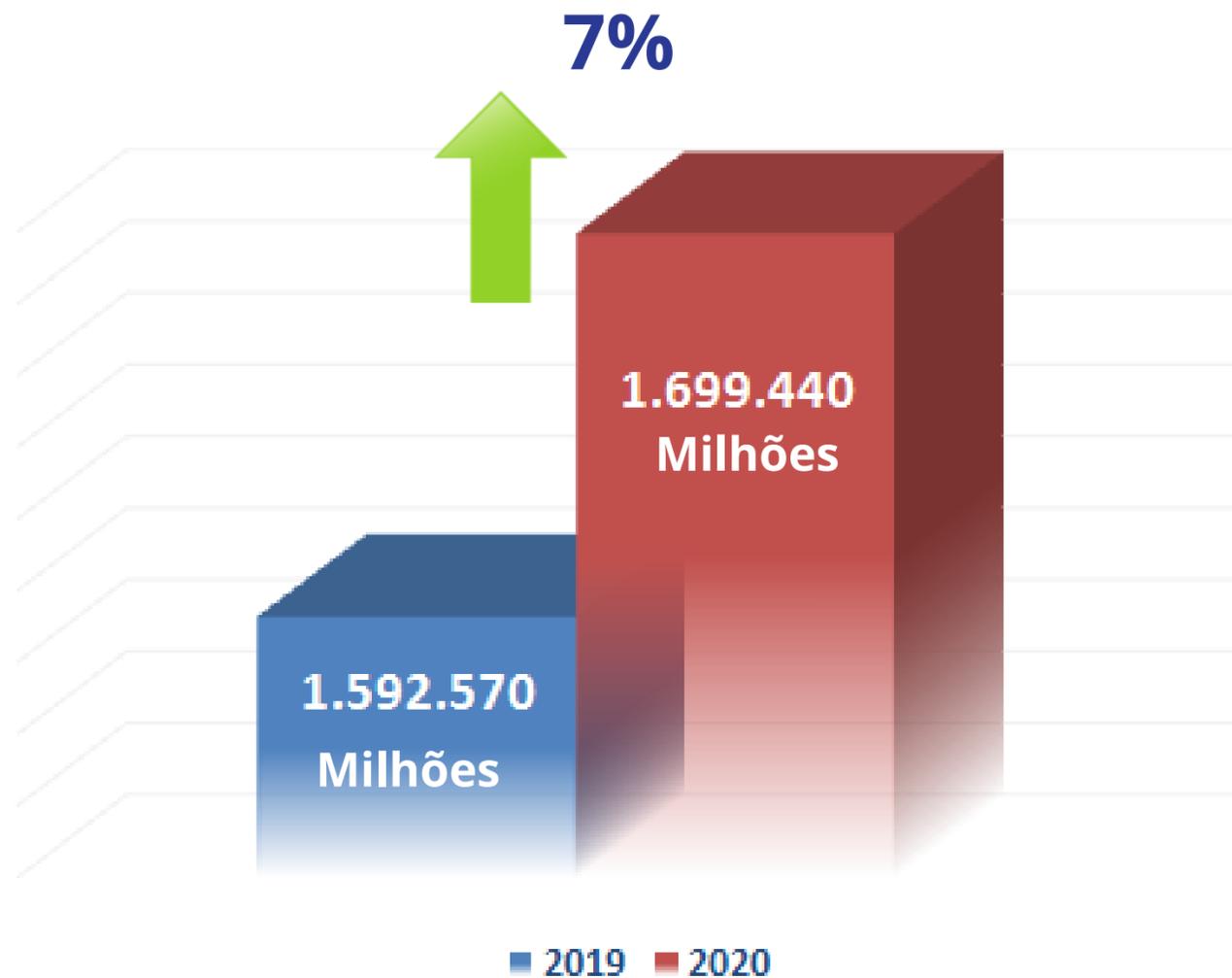
TAXA DE CONHECIMENTO DE
EXISTÊNCIA DA CARTA DE
SERVIÇOS



CARTA DE SERVIÇOS TOTAL DE ACESSOS



46



CARTA DE SERVIÇOS ANÁLISES

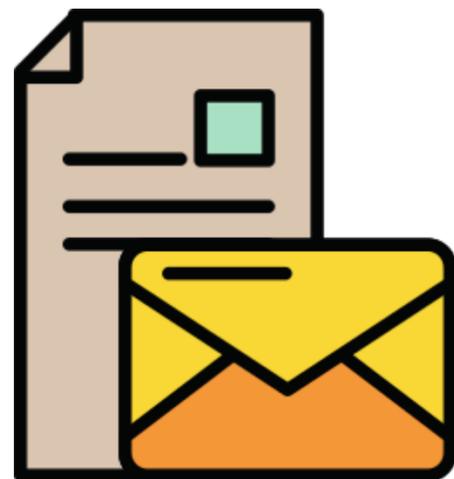
47

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por todas as instituições do GDF onde é informado ao cidadão, quais são os serviços prestados pelo órgão, como é possível solicitá-los e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

Para avaliarmos as Cartas de Serviços do GDF, contamos atualmente com os três indicadores apresentados. No entanto a “Taxa de Conhecimento de Existência da Carta de Serviços” é apenas um indicador de monitoramento, ou seja, sem meta estipulada.

Para o cálculo dos indicadores passivos de avaliação do cidadão (Clareza e Conhecimento) o percentual é obtido a partir de duas fontes de pesquisa de satisfação, uma presente em todas as cartas de serviços dos órgãos (Avalie Cartas de Serviços ao Cidadão) e outra no Sistema OUV-DF, quando se tratar de uma Solicitação de Serviço feita ao órgão.

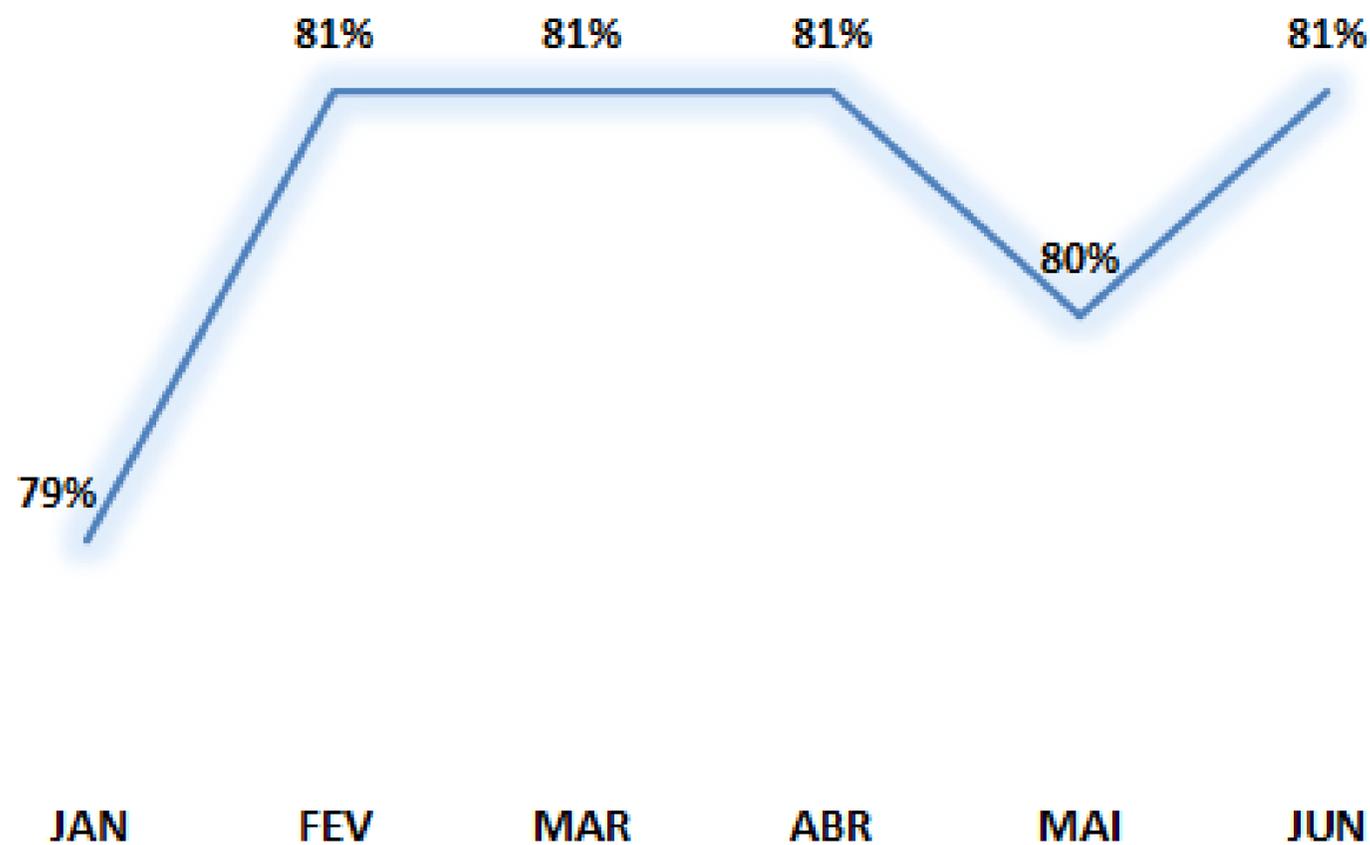
Notamos o crescimento do número de acessos às Cartas de Serviço do DF na ordem de **56%**. Tal avanço é atribuído a padronização das Cartas de Serviços, nos sítios dos órgãos, para o cumprimento da meta de 85%, da Taxa de Adequação dos Requisitos Básicos das Cartas de Serviços.



TAXA DE ADEQUAÇÃO DOS REQUISITOS DAS CARTAS DE SERVIÇOS

48

CARTA DE SERVIÇOS



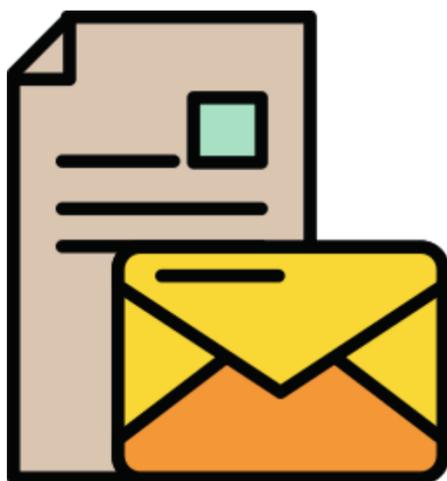
>		-	<	✓
✓		>	^	-
<	✓	-	✓	<
	<	✓	^	
✓	✓	<		-

49

CARTA DE SERVIÇOS ANÁLISES

Observamos que dos cidadãos que responderam a pesquisa sobre a Carta de Serviços, **73%** informaram que tem conhecimento da existência destas, nos sites dos órgãos do GDF. Quando falamos sobre a taxa de clareza das informações constantes nestes documentos, **91%** se mostram satisfeitos com o apresentado.

Em relação ao Indicador "Taxa de Adequação dos Requisitos das Cartas de Serviços", nossa meta para o ano de 2020 é adequar, ao menos, 85% das Cartas com os requisitos básicos.





SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - e-SIC



TOTAL DE PEDIDOS:

2.223

PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO:

15 DIAS



RESPOSTA DENTRO DO PRAZO:

95%

50

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - E-SIC ANÁLISES

51

O Serviço de Informações ao Usuário (SIC) pode ser realizado presencialmente em qualquer ouvidoria do Distrito Federal ou diretamente por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.

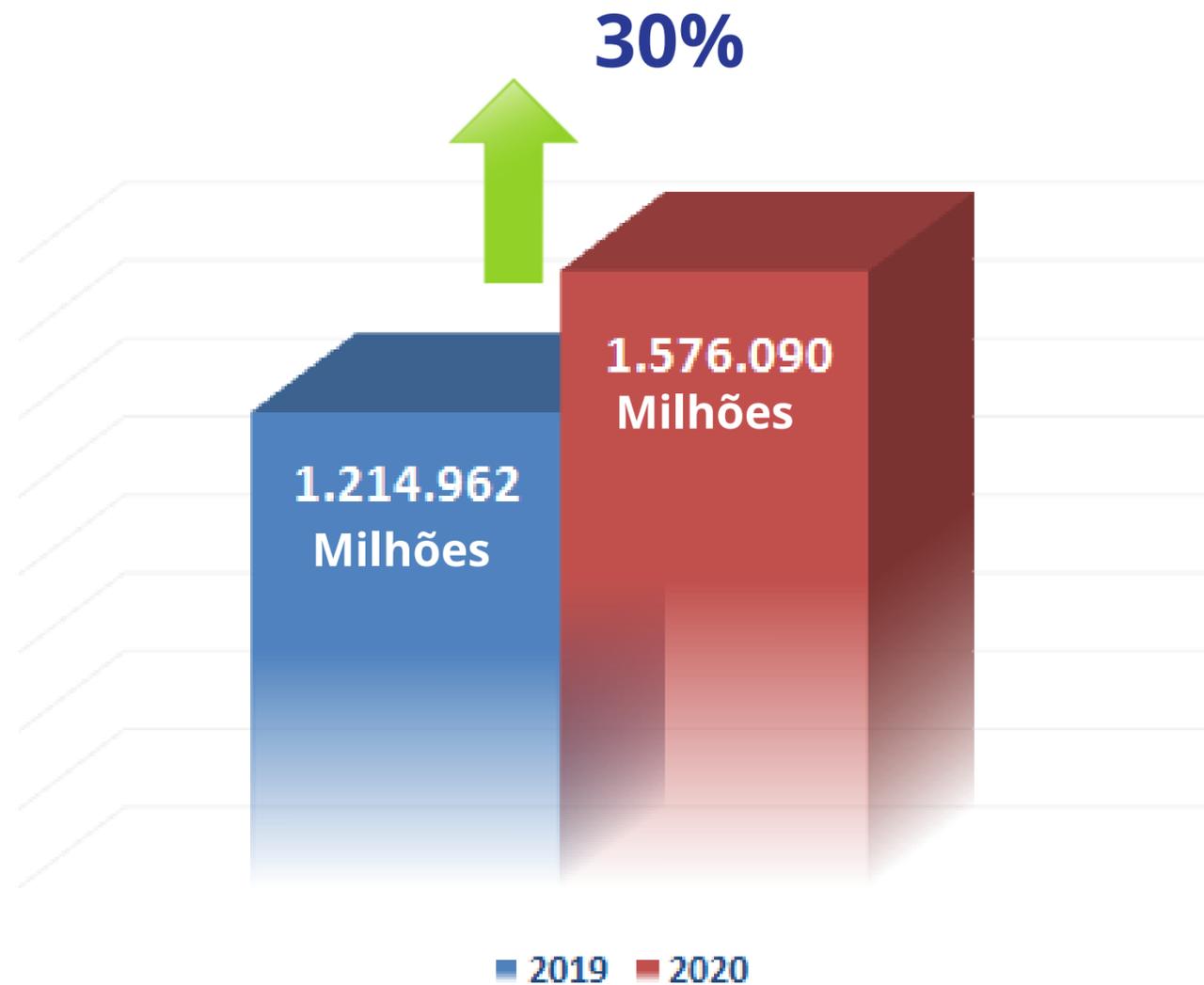
Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.



TOTAL DE ACESSOS OUV-DF - 1º SEMESTRE



52



>		-	<	✓
✓		>	~	-
<	✓	-	✓	<
	<	✓	~	
✓	✓	✓		-

COVID19



CORONAVÍRUS - COVID-19

Coronavírus é uma família de vírus que causam infecções respiratórias. O novo agente do coronavírus foi descoberto em 31/12/19 após casos registrados na China. Provoca a doença chamada de coronavírus (COVID-19). Os primeiros coronavírus humanos foram isolados pela primeira vez em 1937. No entanto, foi em 1965 que o vírus foi descrito como coronavírus, em decorrência do perfil na microscopia, parecendo uma coroa. A maioria das pessoas se infecta com os coronavírus comuns ao longo da vida, sendo as crianças pequenas mais propensas a se infectarem com o tipo mais comum do vírus. Os coronavírus mais comuns que infectam humanos são o alpha coronavírus 229E e NL63 e beta coronavírus OC43, HKU1.

A COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, que apresenta um quadro clínico que varia de infecções assintomáticas a quadros respiratórios graves. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), a maioria dos pacientes com COVID-19 (cerca de **80%**) podem ser assintomáticos e cerca de **20%** dos casos podem requerer atendimento hospitalar por apresentarem dificuldade respiratória e desses casos aproximadamente **5%** podem necessitar de suporte para o tratamento de insuficiência respiratória (suporte ventilatório).

COVID19



CORONAVÍRUS - COVID-19

DADOS ESTATÍSTICOS - 1º SEMESTRE DE 2020



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O COVID-19

12.338



TOP 5 - INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS SOBRE O COVID-19



TOP 5 - SUB-ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS SOBRE O COVID-19



SITUAÇÃO ATUAL BRASIL

Casos confirmados de COVID-19 no Brasil chegaram a 1.668.589 infectados e 66.741 mortos.



SITUAÇÃO ATUAL DO DISTRITO FEDERAL

No Distrito Federal o total de doentes chegou a 70.977, e 916 mortes.

54

CONCLUSÕES

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal finalizou o 1º semestre de 2020, demonstrando superação de **14%** nos registros de manifestações em relação ao 1º semestre de 2019. Os números apresentados estabelecem novo recorde de registros, isso sem que as estruturas de recursos, tantos físicos, orçamentários e humanos, recebesse algum reforço. Para este exercício, também foram pactuadas várias ações, visando o fortalecimento do Programa de Desempenho no Plano Estratégico do DF. São elas: Monitorar a Padronização das demandas de ouvidoria, como aplicação dos atos normativos, publicação de atos específicos dos órgãos, dentre outros, Capacitação de **100%** dos ouvidores titulares de cada pasta, implementar a pesquisa de satisfação do OUV-DF, via atendimento na Central 162, ampliar e melhorar as ferramentas de Business Intelligence das Ouvidorias, Dashboards, reformular a pesquisa de satisfação no OUV-DF, que inclusive já foi concluída e entregue, concurso de melhores práticas em Ouvidoria e o Prêmio OGDF de Melhor desempenho.

Além das ações citadas acima, foram inscritos no Programa de Desempenho dois projetos a serem entregues até o fim de 2020, que são: Curso de Ouvidoria - EAD, o qual já foi finalizado e concluído e Transparência ativa em Ouvidoria, que consiste em disponibilizar na internet, de modo fácil, entendimento da população, as informações de ouvidoria, principalmente as relacionadas ao desempenho da rede SIGO-DF.

A top-down view of a desk with a corkboard on the left. On the corkboard, there are several colorful pushpins and a stack of sticky notes (one orange, one blue). To the right of the corkboard is a grey notebook with the word 'CONCLUSÕES' written vertically in large black letters on a white label. Next to the notebook are several colorful pencils, a blue paper clip, and a small pile of gold coins.

CONCLUSÕES

Neste 1º semestre de 2020, mais especificamente a partir do final de fevereiro, o Brasil se viu diante de uma pandemia que ainda causa grandes dúvidas, riscos e altera o padrão de normalidade de funcionamento de todas as sociedades pelo mundo.

O coronavírus foi o assunto mais demandado no 1º semestre deste ano, sendo contabilizado nas estatísticas, somente a partir do mês de março, o que demonstra a gravidade e proporção que esta doença alcançou em nossa cidade. Foram 12.338 manifestações, representando **10%** de todas as manifestações registradas neste período.

Importante destacar, que mesmo com o cenário de exceção, a Ouvidoria-Geral do DF, continua mantendo os níveis de qualidade de seus serviços e atenta ao cumprimento de todas as metas e prazos previamente estabelecidos.

CONCLUSÕES

Quando cruzadas as informações de quantitativos com as avaliações qualitativas recebidas, fica evidente o crescimento do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF, tanto numérico, quanto em qualidade dos serviços prestados diretamente pelas ouvidorias e pelas áreas técnicas dos órgãos quando demandados pela rede de ouvidorias do DF.

A Ouvidoria-Geral daria início ao Programa de Formação em Ouvidorias no mês de março. Porém, com a chegada do Coronavírus e a obrigatoriedade de quarentena e teletrabalho, estabelecidos pelo Governo, esta data de início ainda será definida. Desta forma, com o objetivo de não paralisar as ações de treinamento e aperfeiçoamento dos servidores envolvidos, foram liberados os acessos ao Curso EAD de formação em Ouvidoria, em parceria com a Escola de Governo do DF. Neste 1º semestre de 2020, foram 5 turmas, com 420 inscritos e 220 certificados.

CONCLUSÕES

Por fim, evidenciamos a confiança dos cidadãos na rede de ouvidorias do DF, onde **69%** estão satisfeitos com o atendimento prestado pela rede, **77%** recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e **82%** estão satisfeitos com o sistema OUV-DF.

A cada dia os cidadãos do DF, estão mais apropriados das ouvidorias, exercendo sua participação e controle social, onde percebem falhas nas prestações de serviços públicos, registrando solicitações, reclamações e denúncias, além de interagirem com o sistema por meio de pedidos de informações, sugestões e elogios.

58

Paulo Wanderson Moreira Martins

Controlador-Geral do DF

Breno Rocha Pires e Albuquerque

Controlador-Geral Executivo do DF

José dos Reis de Oliveira

Ouvidor-Geral do DF

Cleiton Gonçalves Oki de Brito

Assessor Especial

Kamilla de Freitas de Lima

Assessora Técnica

Coordenação de Planejamento

Rodrigo Vidal da Costa

Coordenador de Planejamento

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes

Diretora de Projetos de Mobilização Social

Thiago Mendonça Chagas

Diretor de Informações de Ouvidoria

Coordenação de Atendimento ao Cidadão

Roberson Bruno Lobo Olivieri

Coordenador de Atendimento ao Cidadão

Ana Beatriz Travassos Sousa

Estagiária

Litcya Coelho Alves

Diretora de Recebimento e Tratamento de Manifestações

João Manoel de Morais Leite

Diretor de Acompanhamento de Denúncias

Williana Jorge Oliveira

Coordenação de Articulação de Ouvidorias

Frederico Aragão Veras

Coordenador de Articulação de Ouvidorias

Aline dos Anjos Carneiro Cruz

**Diretora de Acompanhamento de Ouvidorias
das Áreas Social e Econômica**

Antônio Augusto Guterres Soares Filho

**Diretor de Acompanhamento de Ouvidorias
das Áreas de Governo e de Infraestrutura**

Lúcia Brasileiro

Figueredo Coimbra

Brenda Vilar dos Santos

Estagiária

Geovana Gonzales Diniz

Estagiária

Joyce Venâncio Cintra

Estagiária

Tatiana Coelho França

Estagiária

EQUIPE - OGDF



CONTATOS



WWW.OUVIDORIA.DF.GOV.BR



WWW.OUV.DF.GOV.BR



CENTRAL DE ATENDIMENTO - 162



TWITTER.COM/@CGDF10



FACEBOOK.COM/CONTROLADORIADF