



OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

# RELATÓRIO

1º TRIMESTRE/2020

**Controladoria-Geral do Distrito Federal**  
**Ouvidoria-Geral do Distrito Federal**



## RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2020

### RESOLUTIVIDADE:



Controladoria-Geral do Distrito Federal  
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO:



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

O Relatório trimestral 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).

Os meses analisados foram janeiro, fevereiro e março de 2020 e as análises comparativas foram no mesmo período de 2018 e 2019.



# ÍNDICE

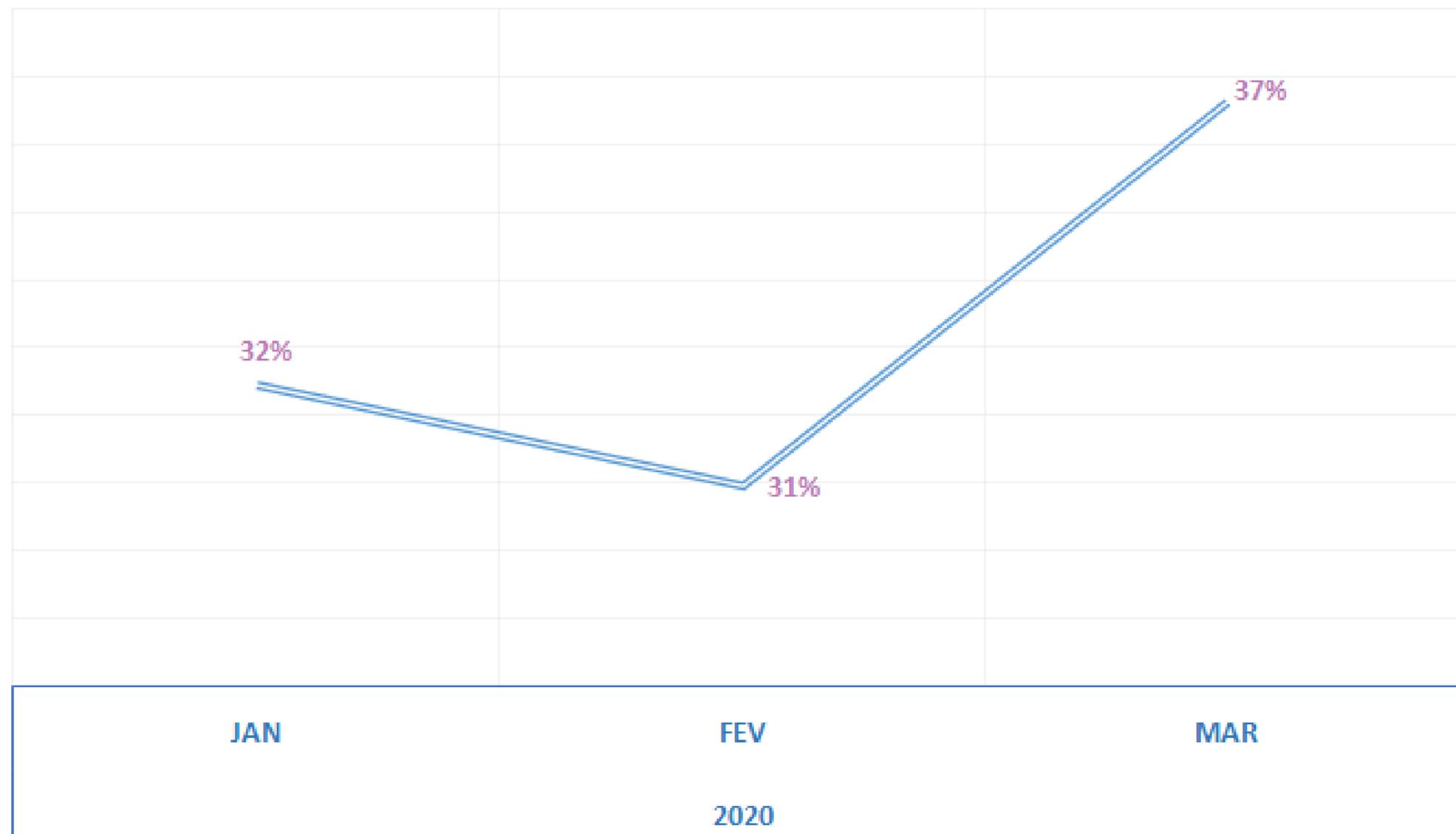
1º TRIMESTRE DE 2020

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

36	RESOLUTIVIDADE	
38	RANKING DA RESOLUTIVIDADE DAS INSTITUIÇÕES	
41	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
45	CARTA DE SERVIÇOS	
50	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	
52	CORONAVÍRUS	
54	CONCLUSÃO	



## LINHA DE TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUIDORIA



Por meio deste gráfico, podemos perceber que dentro do 1º Trimestre de 2020, 01/01/2020 a 31/03/2020, tivemos a queda de 1 ponto percentual entre os meses de janeiro e fevereiro. Porém, a tendência para o 2º trimestre, é de que haja um crescimento constante do número de registros de manifestações. De fevereiro a março, observamos um aumento de 6 pontos percentuais.



# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



34% de crescimento de 2018 a 2020

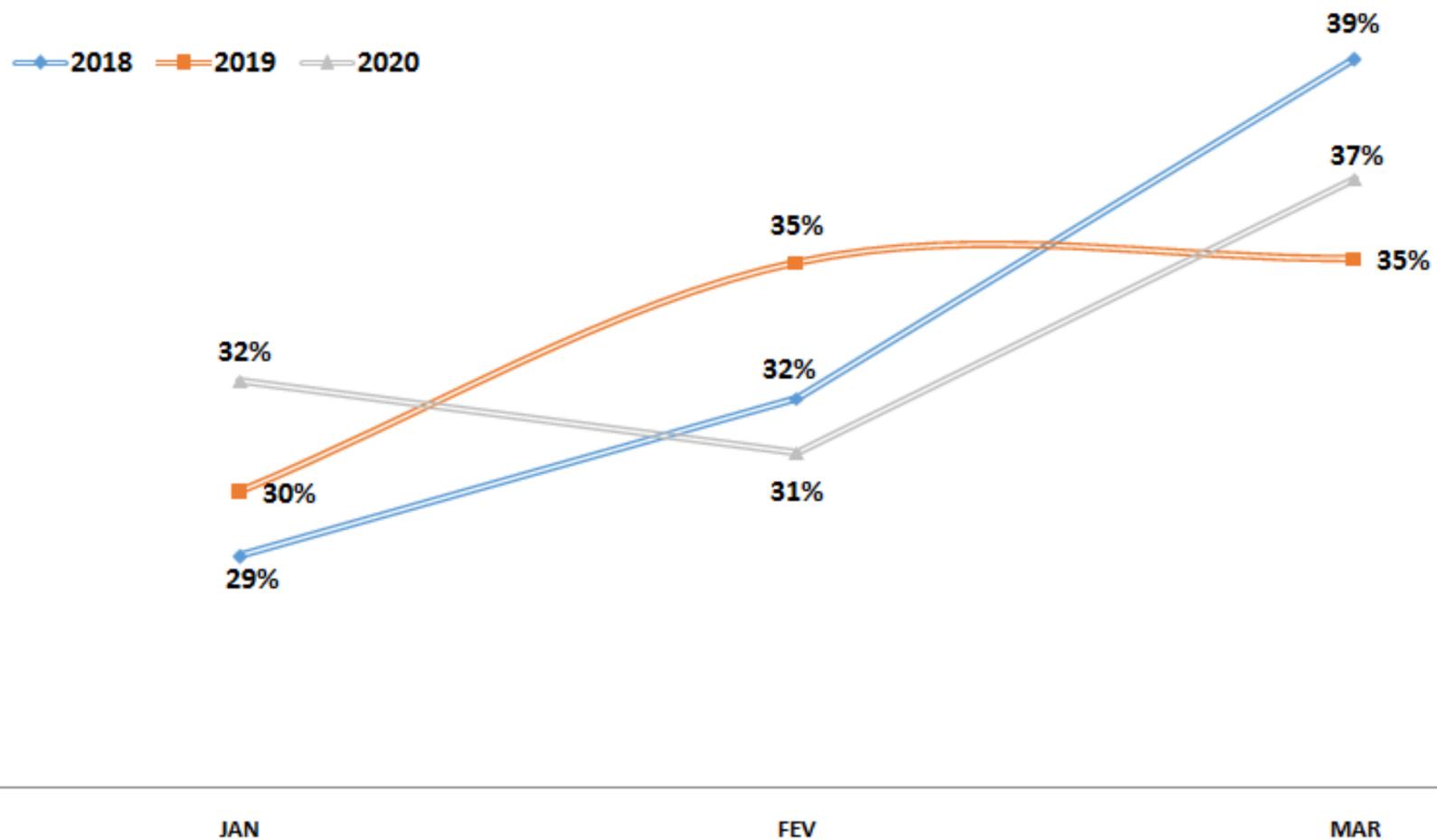




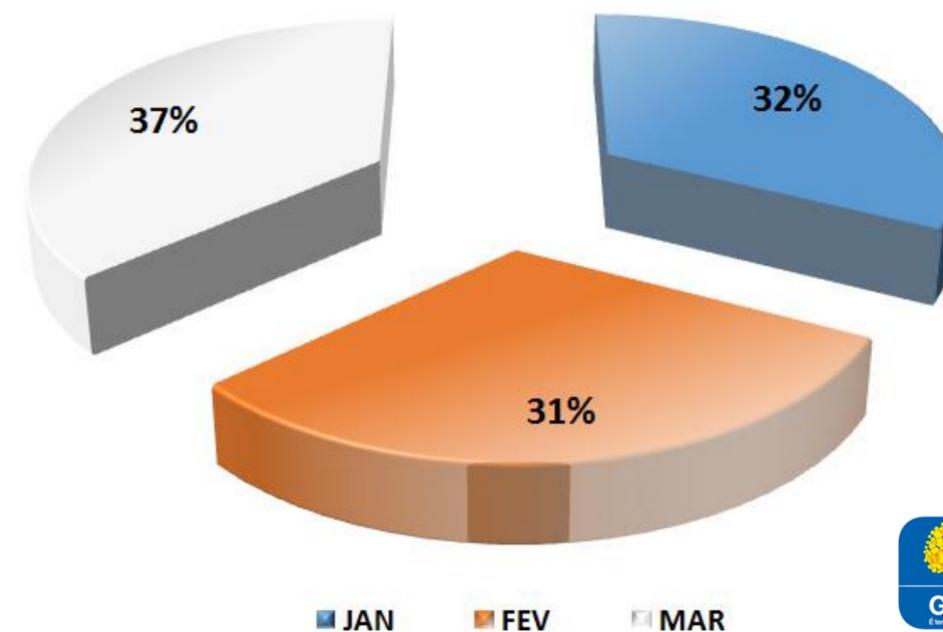
# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS/MÊS



## RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2020



Representatividade de cada mês  
dentro do 1º Trimestre de 2020



# ANÁLISE DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Quando analisa-se o 1º trimestre de 2020, comparado ao mesmo período de 2018, tem-se um aumento de **34%** no total de manifestações registradas. Quanto a 2019, temos um aumento de **17%**.

Ao observar o número de manifestações de janeiro a março, do 1º trimestre de 2020, comparando-se com o mesmo período dos anos de 2018 e 2019, percebe-se que, com relação a representatividade, de cada mês do trimestre, o ano de 2019, foi o mais bem dividido entre os três analisados, ou seja, não houve uma discrepância brusca, na evolução das manifestações mês a mês, como em 2018 e 2020, pois fevereiro e março tem o mesmo percentual de representatividade.

Já quando compara-se 2019 a 2020, percebe-se que neste ano, também manteve-se uma divisão mais igualitária mês a mês, ainda que no mês de março tenha havido em crescimento de aproximadamente 6 pontos percentuais, comparado a fevereiro de 2020.

Na comparação entre os anos de 2018, 2019 e 2020, no 1º trimestre, verifica-se que em todos os meses (janeiro, fevereiro e março), tem-se um aumento do total de manifestações registradas, comparando-se com 2020.

observa-se que:

- Janeiro: de 2018 a 2020, crescimento de **51%**;
- Fevereiro: de 2018 a 2020, crescimento de **29%**;
- Março: de 2018 a 2020, crescimento de **25%**.



# MÉDIA DIÁRIA E MÉDIA MENSAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

MÉDIA DIÁRIA



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

No 1º trimestre de 2020, tivemos um total de 61 dias úteis e 65.045 manifestações recebidas, resultando em uma média de **1.066** manifestações por dia.

MÉDIA MENSAL

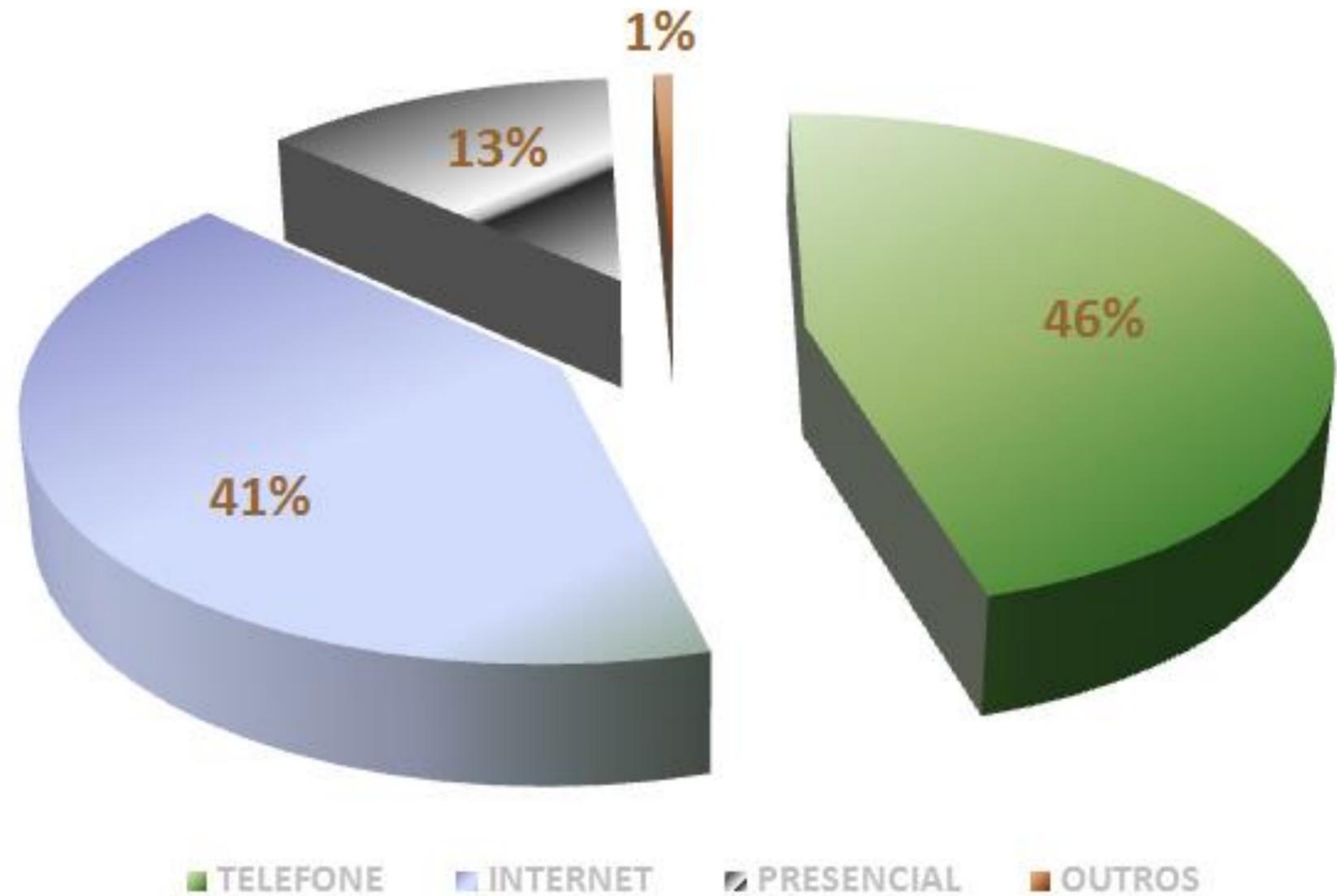


A média mensal de 2020 no 1º trimestre foi de 21.682 manifestações, **17%** a mais que o mesmo período de 2019.

No 1º trimestre de 2020 a média mensal foi de 21.682 manifestações registradas nas ouvidorias do DF. Esta média significa um aumento de 5.492 (**34%**), manifestações/mês, comparado a 2018, com média de 16.190 manifestações registradas, e aumento de 3.136 (**17%**), manifestações se comparada aos 18.545 registros do ano passado (2019).

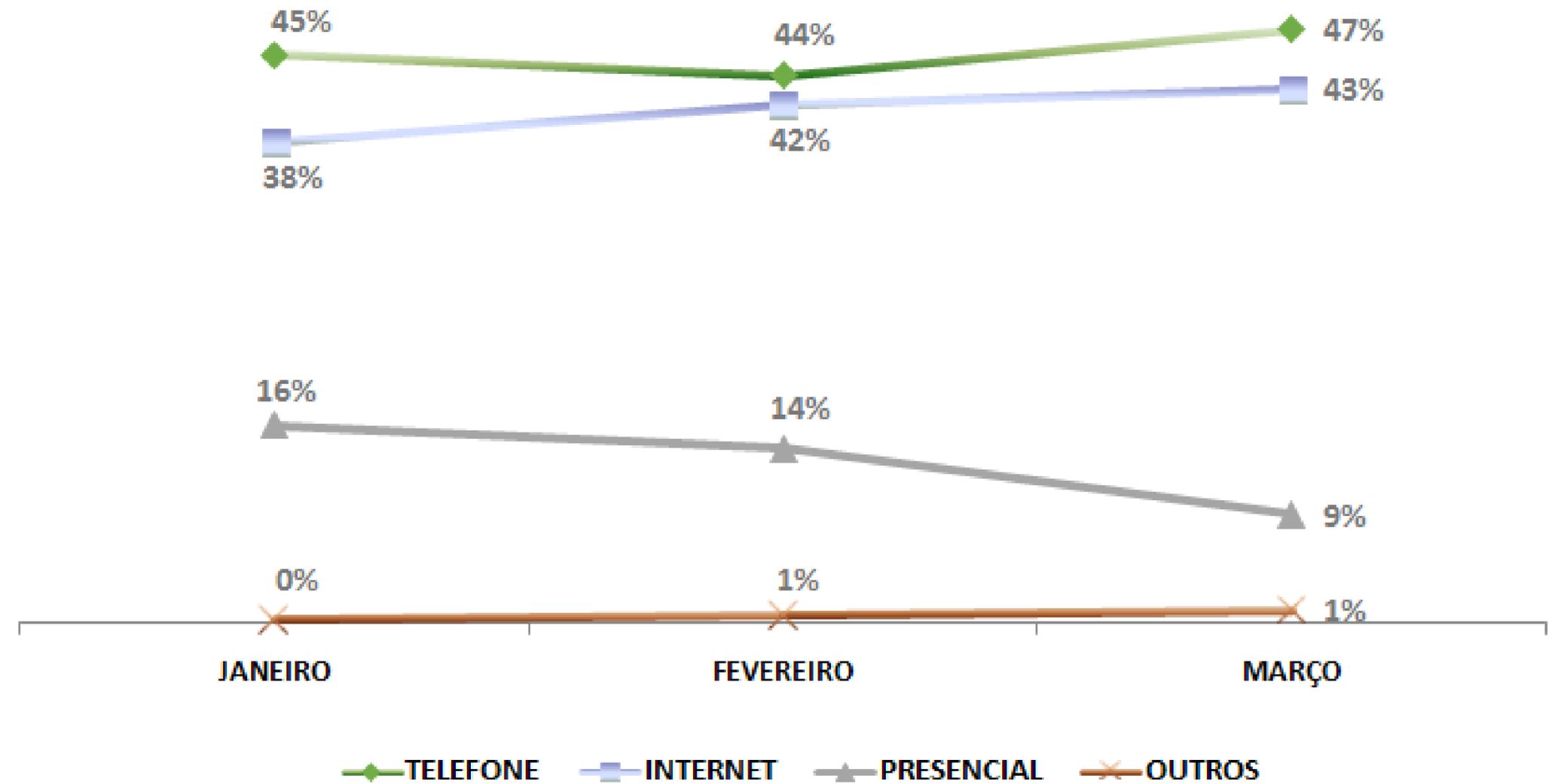


# CANAIS DE ATENDIMENTO





# CANAIS DE ATENDIMENTO





## CANAIS DE ATENDIMENTO ANÁLISE

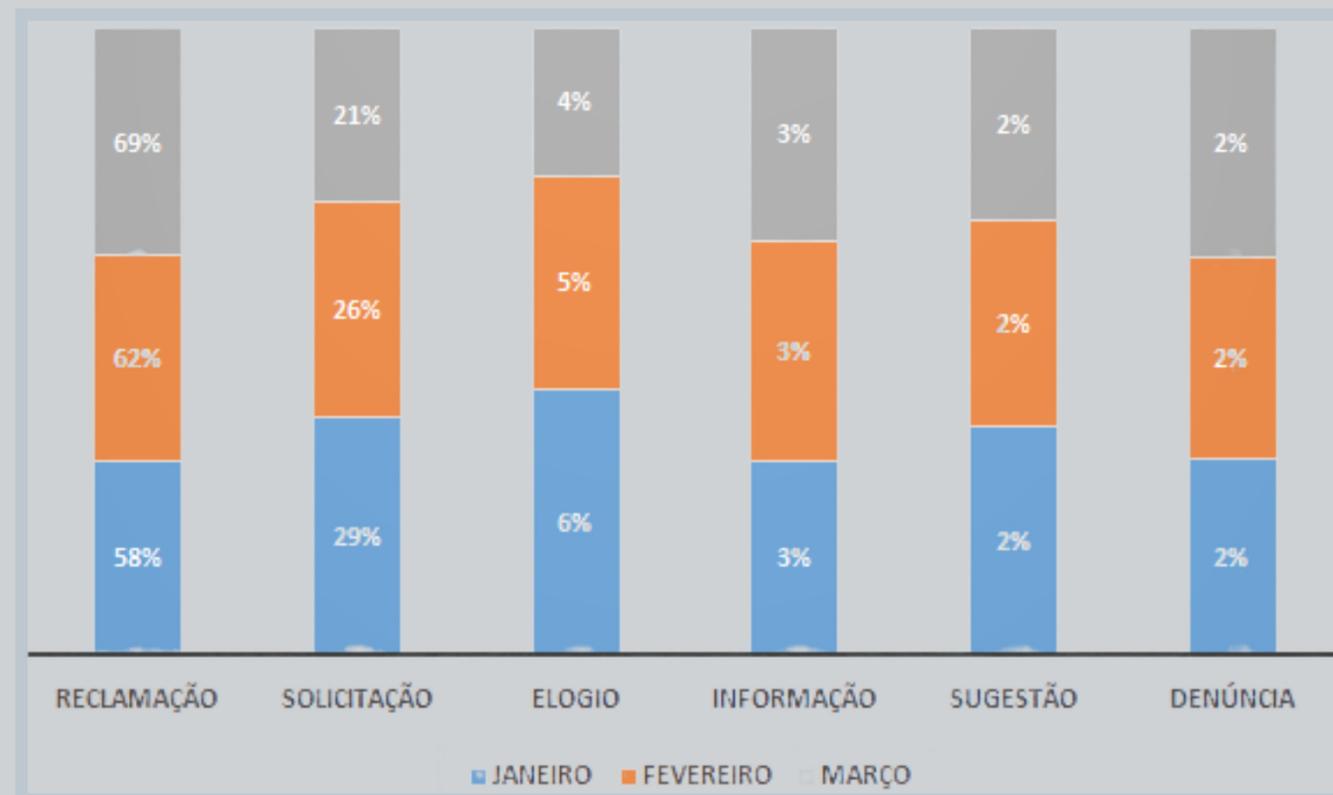
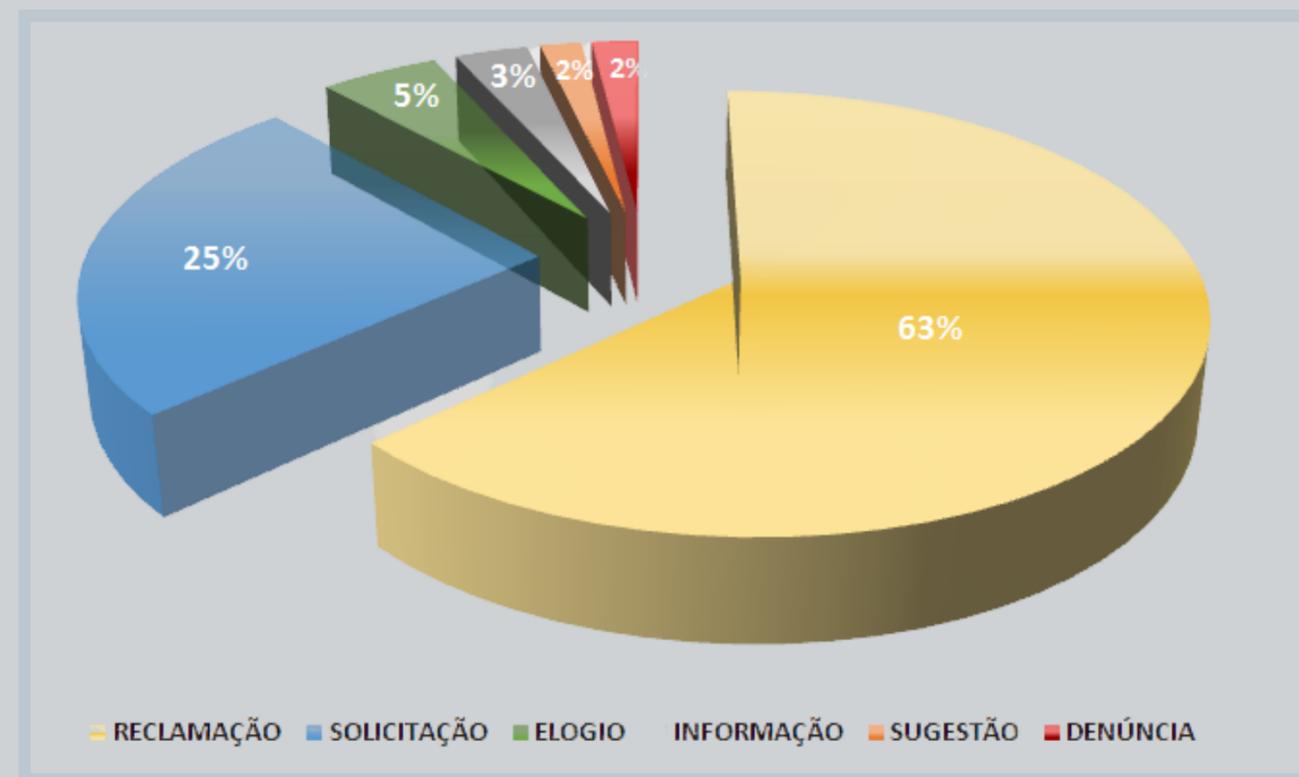
O sistema OUV-DF no 1º trimestre de 2020, apresentou um crescimento de **4%** em relação ao mesmo período de 2019. Um dos fatores que contribuíram para este aumento, foi a queda no atendimento presencial nas Ouvidorias, em virtude do COVID-19. Diante disso, houve uma migração na forma do atendimento, que passou a ter maior volume pela Internet (OUV-DF).

O atendimento via telefone, ainda se mantém como o mais utilizado para atendimento ao cidadão, representando **46%** do total de manifestações. Porém, ao analisarmos os dados em comparação com o ano passado, verifica-se que este meio de atendimento teve uma queda de **3%**, ao passo que o atendimento pela internet (OUV-DF), apresentou um crescimento de **4%**, também em comparação ao exercício de 2019.

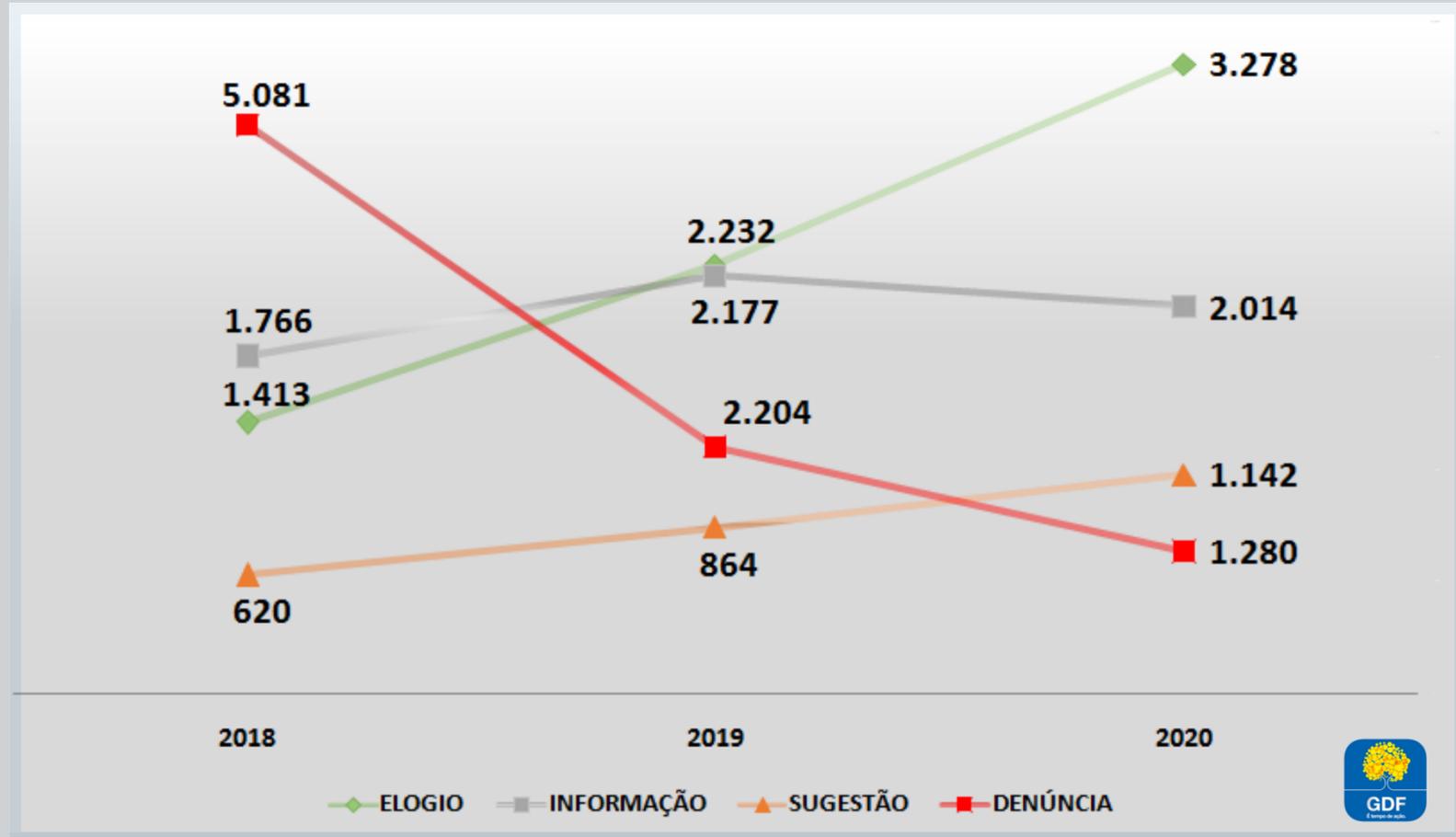
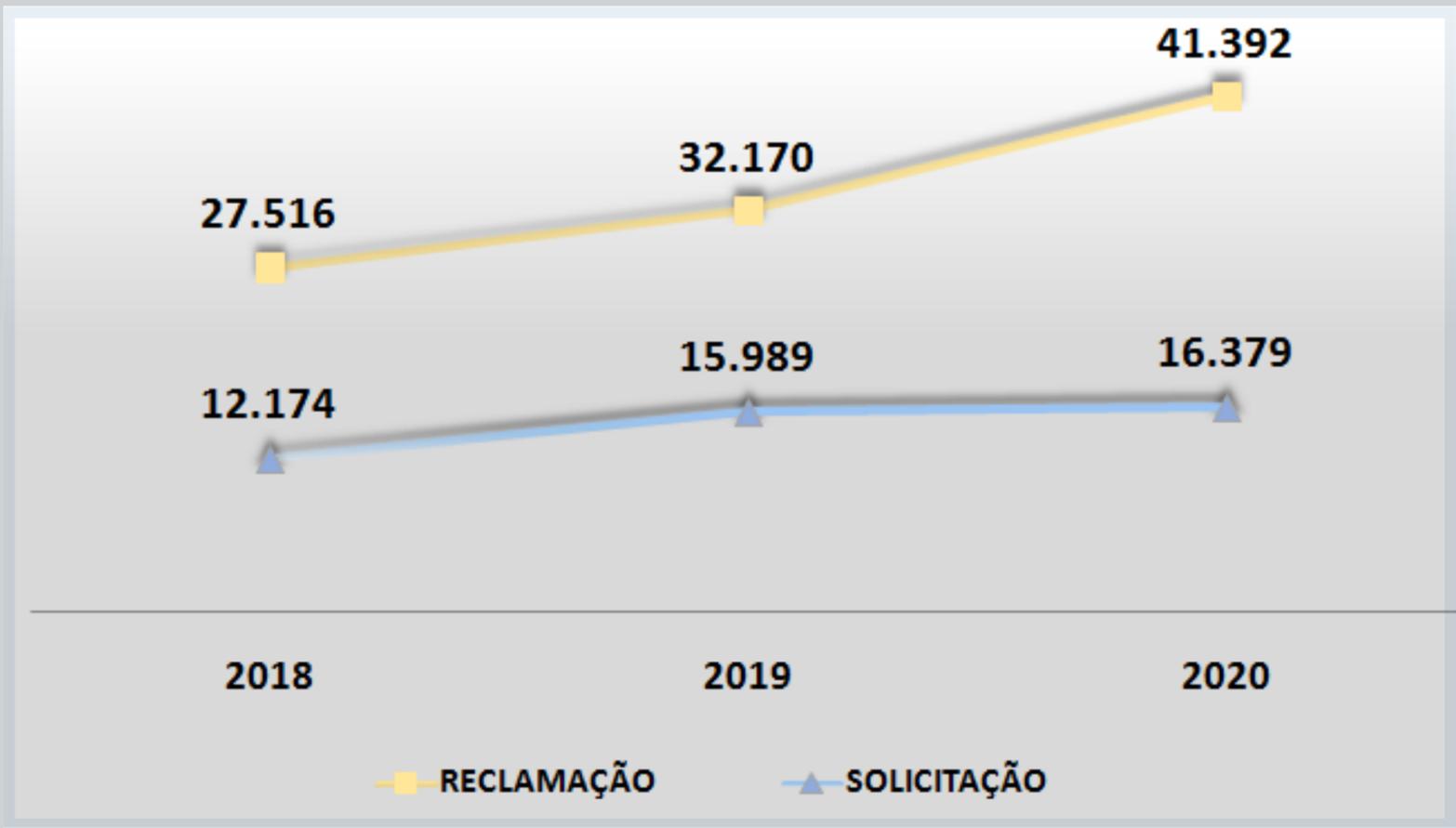
Outro ponto importante a ser analisado, é que em 2019, no 1º trimestre do ano, a diferença de representatividade entre o atendimento via telefone e o atendimento via Internet (OUV-DF), estava na ordem de **12%**. Quando olhamos para o mesmo período de 2020, verifica-se que esta diferença diminuiu de forma significativa, encontrando-se em **5%**, ou seja, uma queda de **7%**, na utilização do telefone. Desta forma, fica evidente que os cidadãos estão cada vez mais conhecendo e utilizando o OUV-DF para o registro de suas manifestações.



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

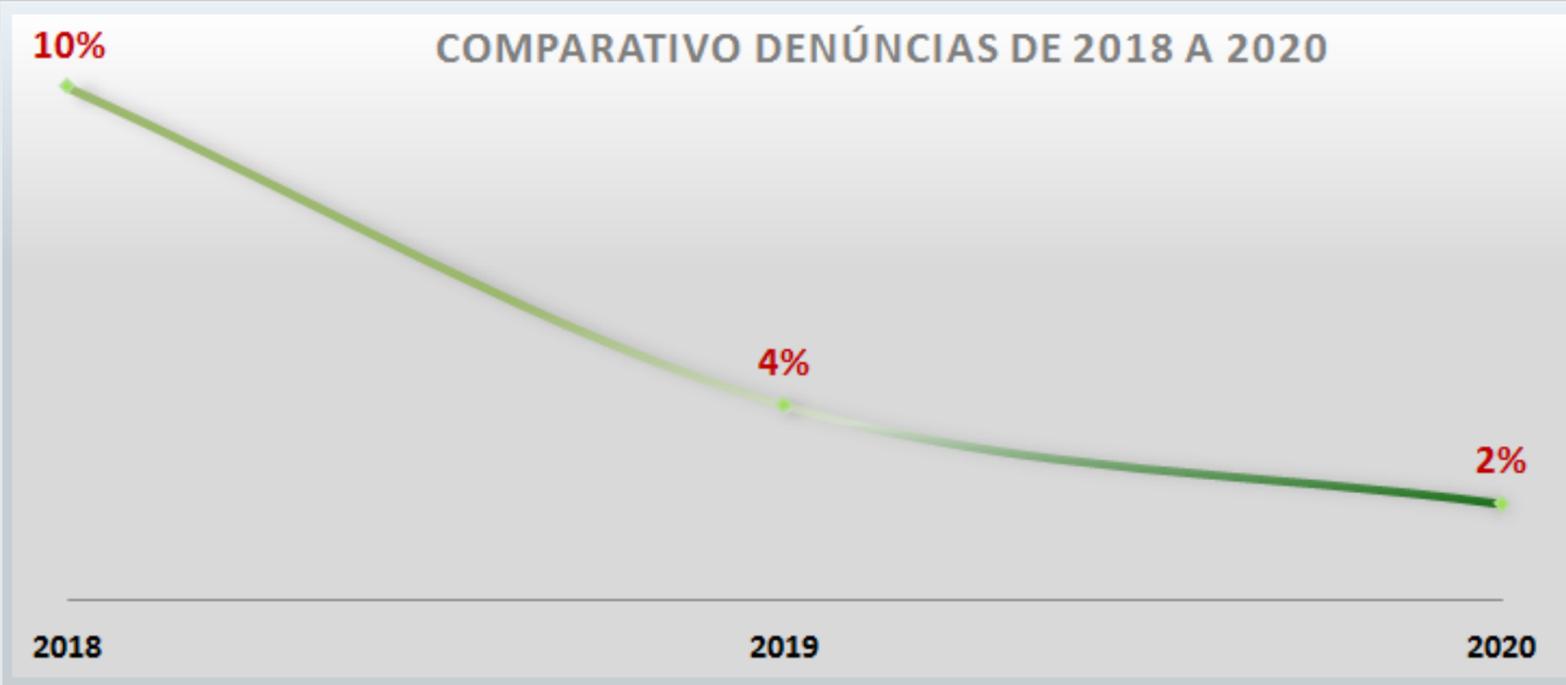
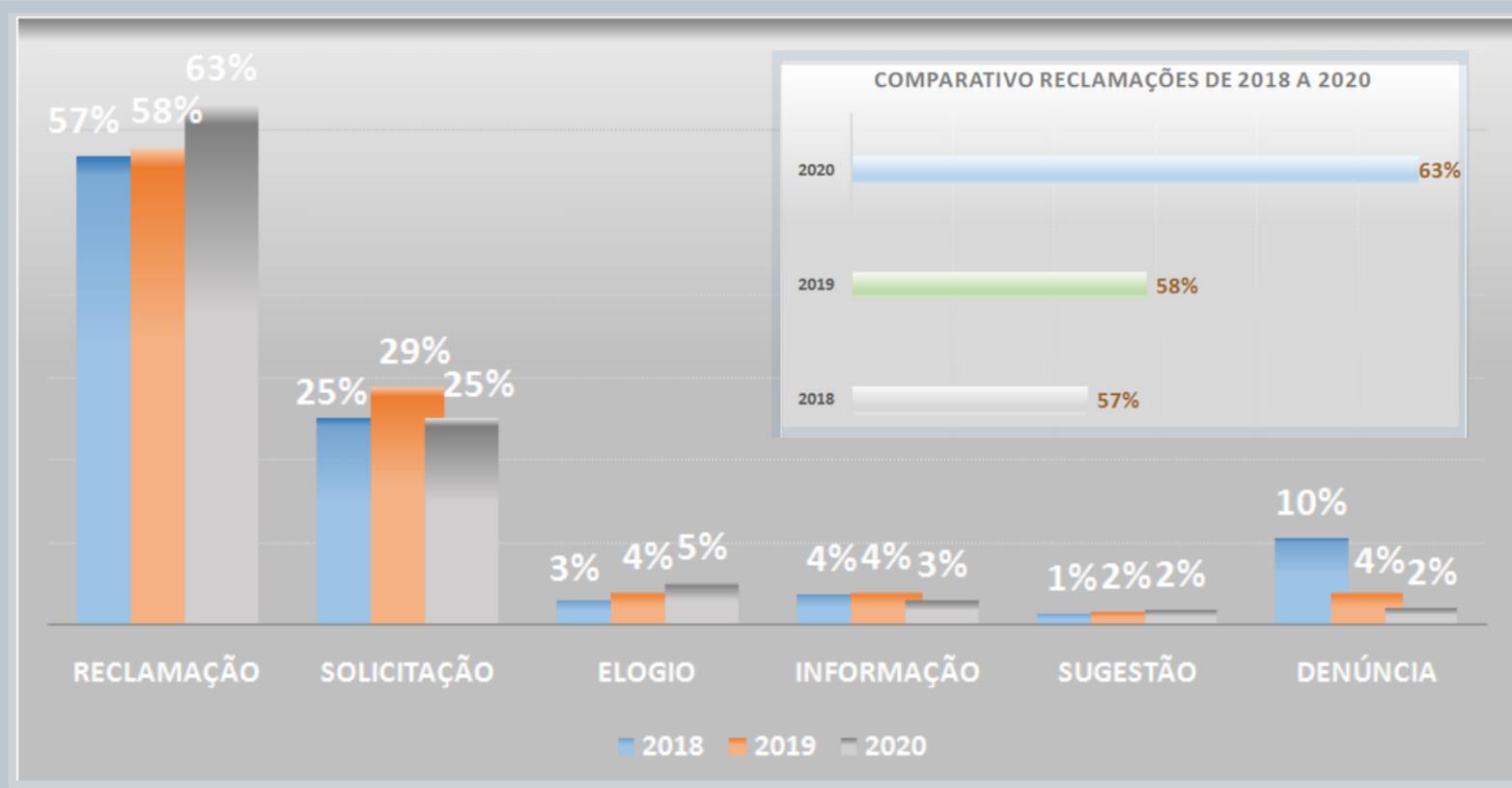


# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



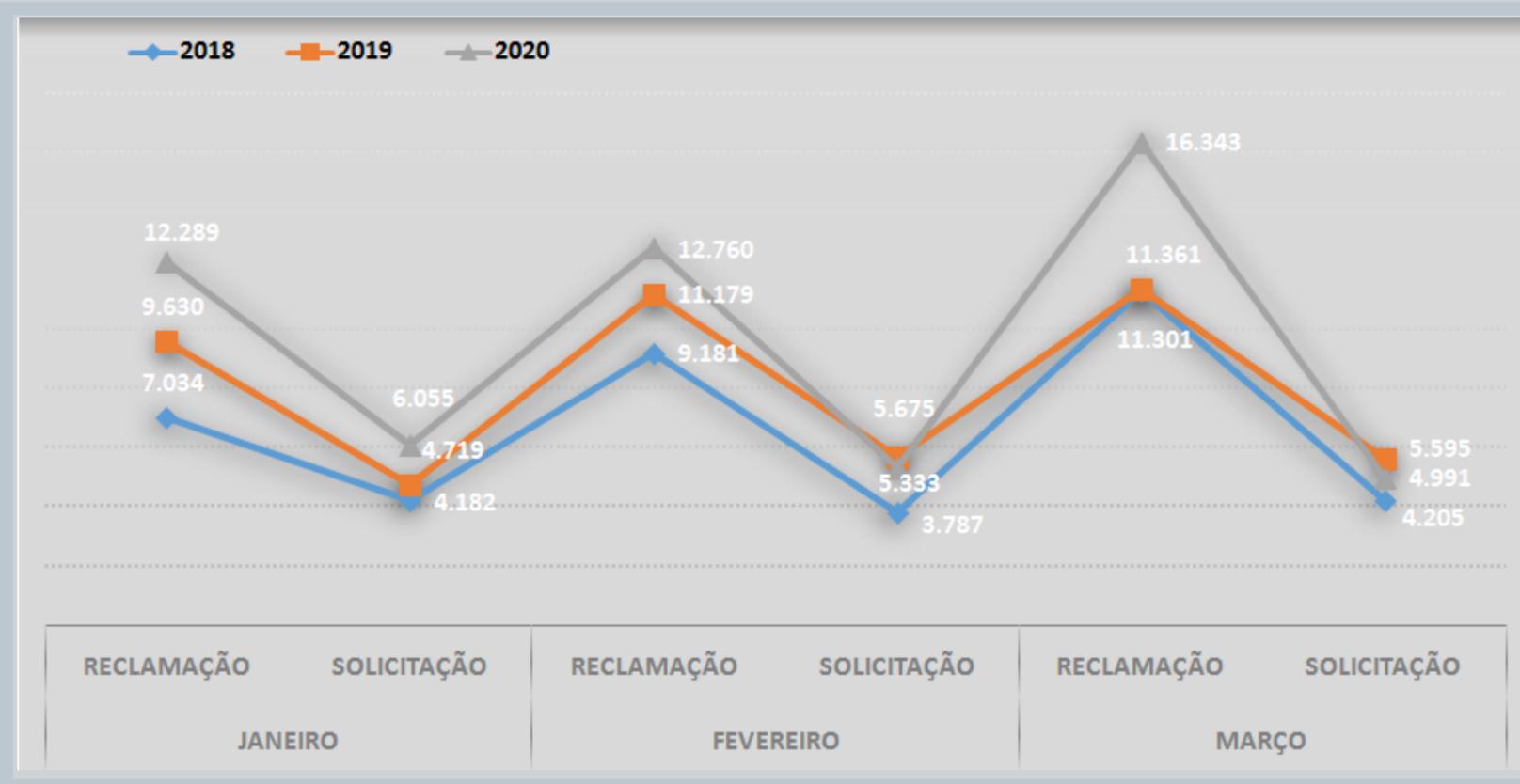


# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANÁLISE



As classificações mais demandadas no 1º trimestre, 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 trimestre de 2020 a marca de **88%** do total de registros.

Analisando-se exclusivamente o 1º trimestre de 2020, de janeiro a março, 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 um aumento de **33%** de janeiro a março, enquanto que as solicitações e elogios tiveram uma queda de **18%** e **37%** respectivamente. Informações, sugestões e denúncias mantiveram a mesma representatividade durante todo o 1º trimestre de **3%**, **2%** e **2%** sucessivamente.

Outro ponto importante a ser analisado, diz respeito aos números apresentados das denúncias. Quando comparamos o 1º trimestre de 2018, 2019 e 2020, percebe-se uma queda acentuada de sua representatividade na ordem de **75%**, entre os três anos. Já quando analisa-se somente o 1º trimestre de 2020, existe um aumento de **32%** entre os meses de janeiro e março de 2020. Ainda sobre os elogios, enquanto que no comparativo do 1º trimestre de 2018 a 2020, o crescimento foi de **132%**, ao olharmos somente o 1º trimestre de 2020, percebemos uma queda de **37%**





FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS  
3.830

MATERIAL ESCOLAR  
3.164

TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS  
PÚBLICAS  
2.793

SERVIDOR PÚBLICO  
2.466

ATENDIMENTO EM UNIDADE  
DE SAÚDE PÚBLICA  
2.214

**RESOLUTIVIDADE**



1. FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS



2. MATERIAL ESCOLAR



3. TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS  
PÚBLICAS



4. SERVIDOR PÚBLICO



5. ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE  
PÚBLICA



Legenda:

Abaixo da meta de 50%

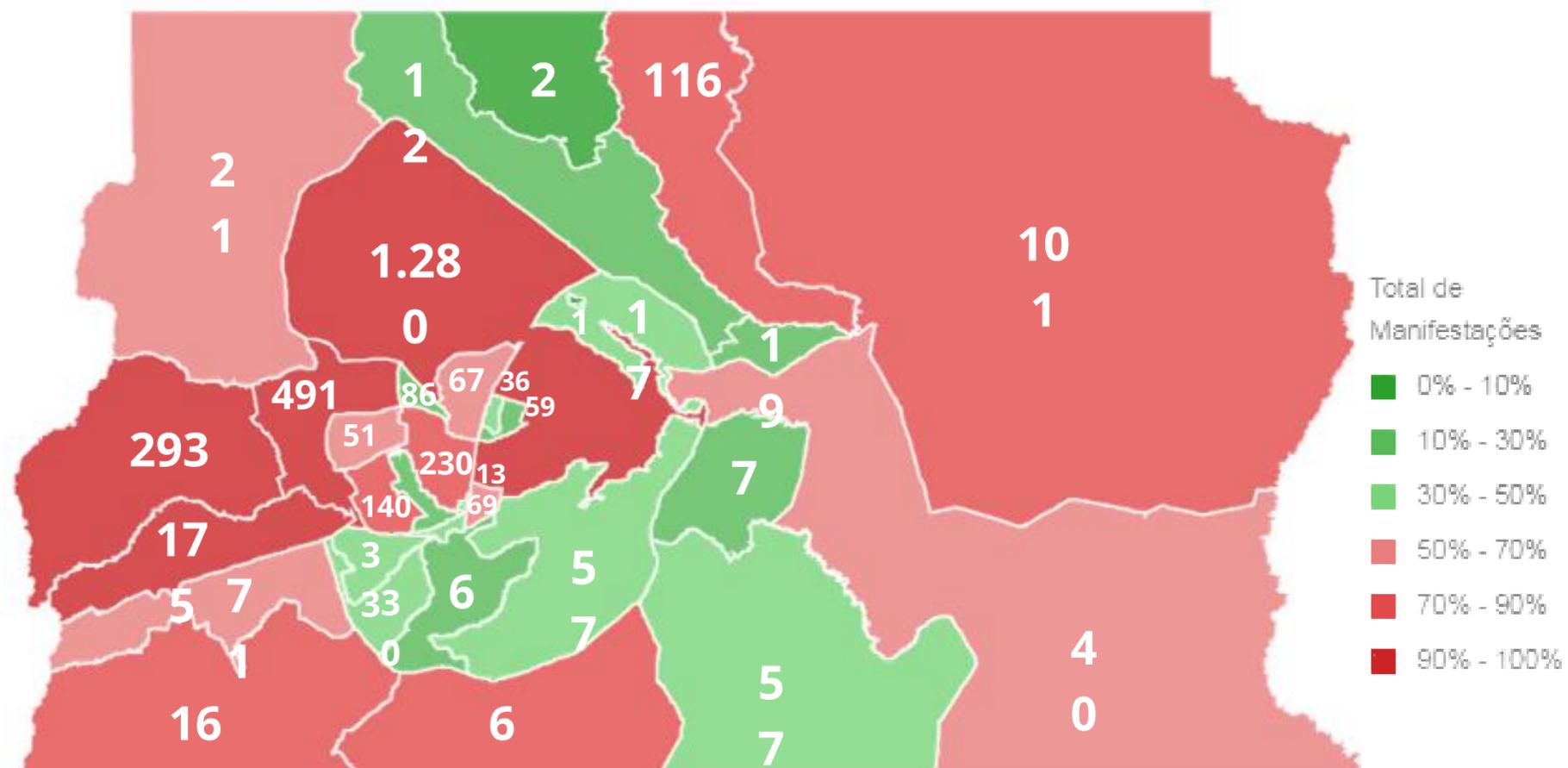
Acima da meta de 50%

**RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**



# FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS

Total de Manifestações: 3.830

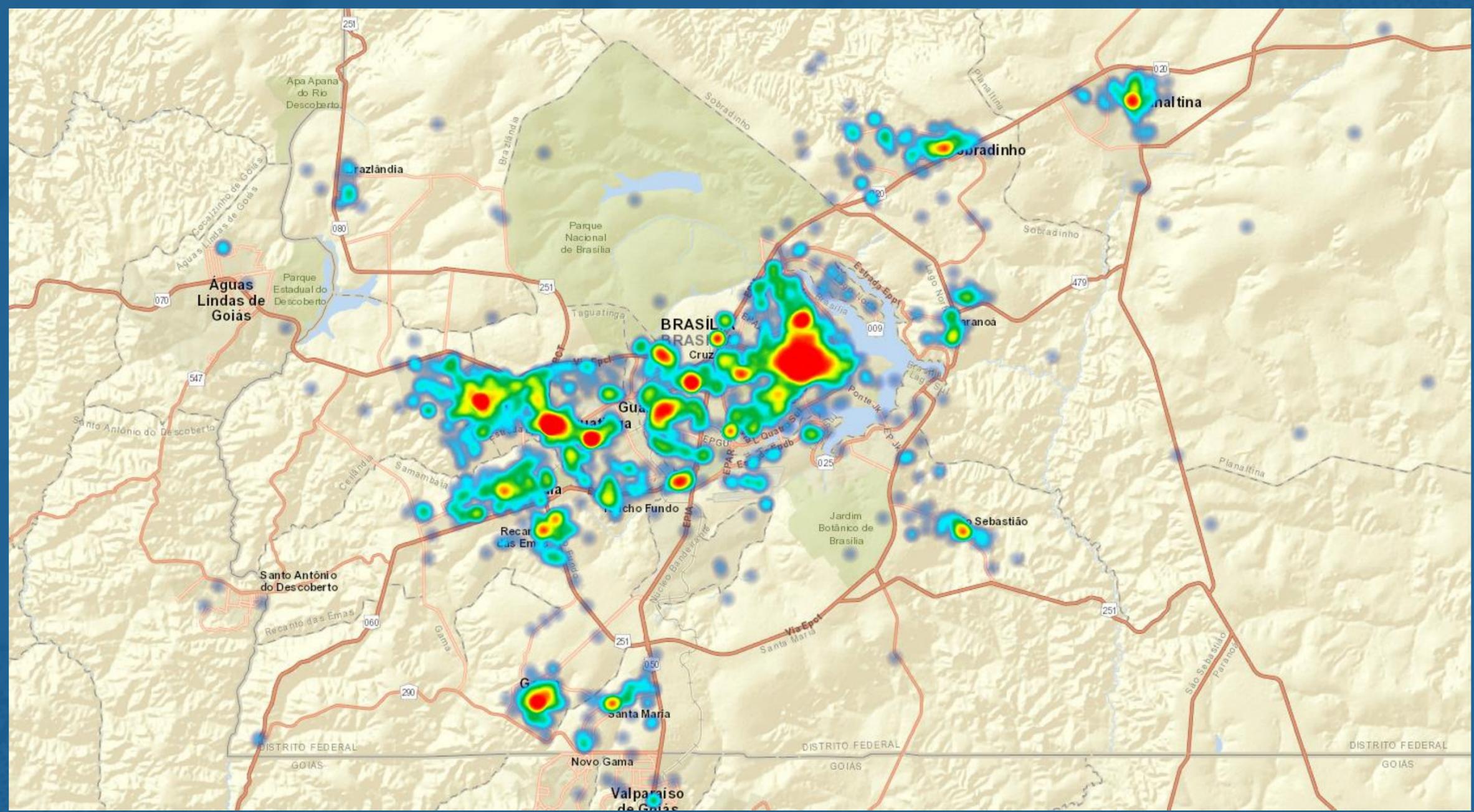


O maior percentual das demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga, Samambaia, Guarará, Águas Claras e Gama. Destacamos o Lago Sul, que no início da pandemia aparecia em 2º lugar, perdendo somente para o Plano Piloto e hoje não figura nem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



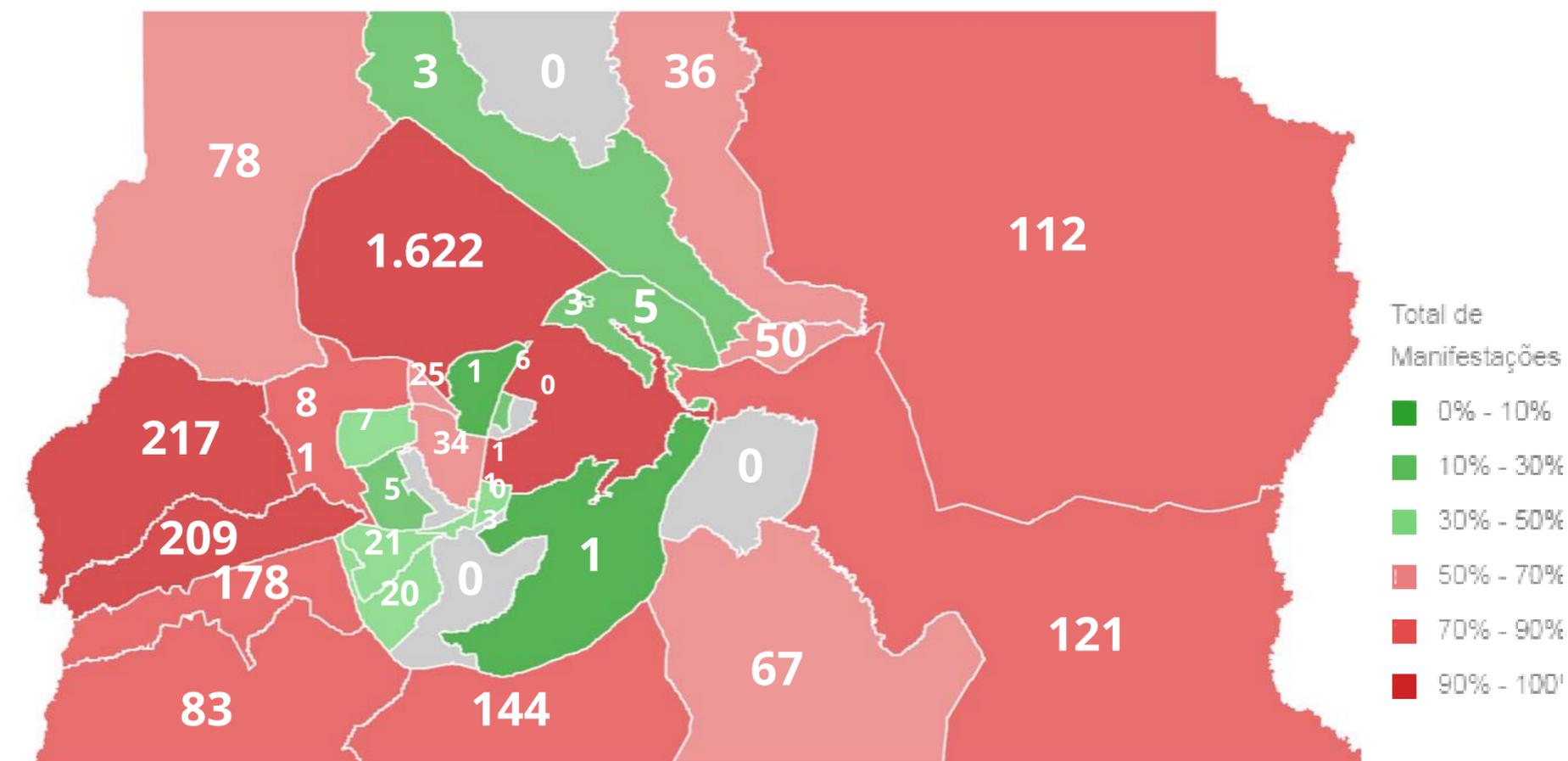
# FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS

Total de Manifestações: 3.830



# MATERIAL ESCOLAR

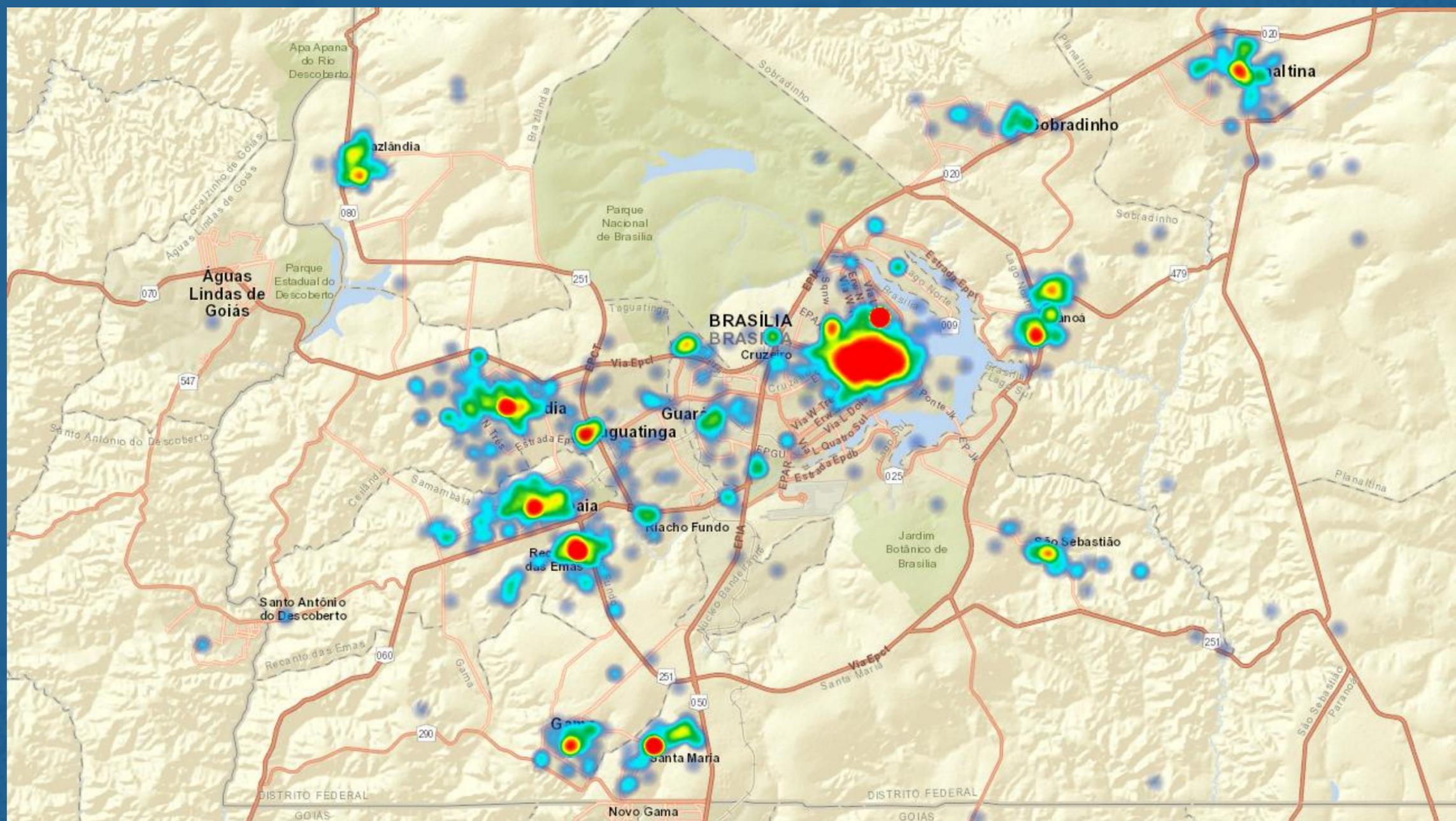
Total de Manifestações: 3.164



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.

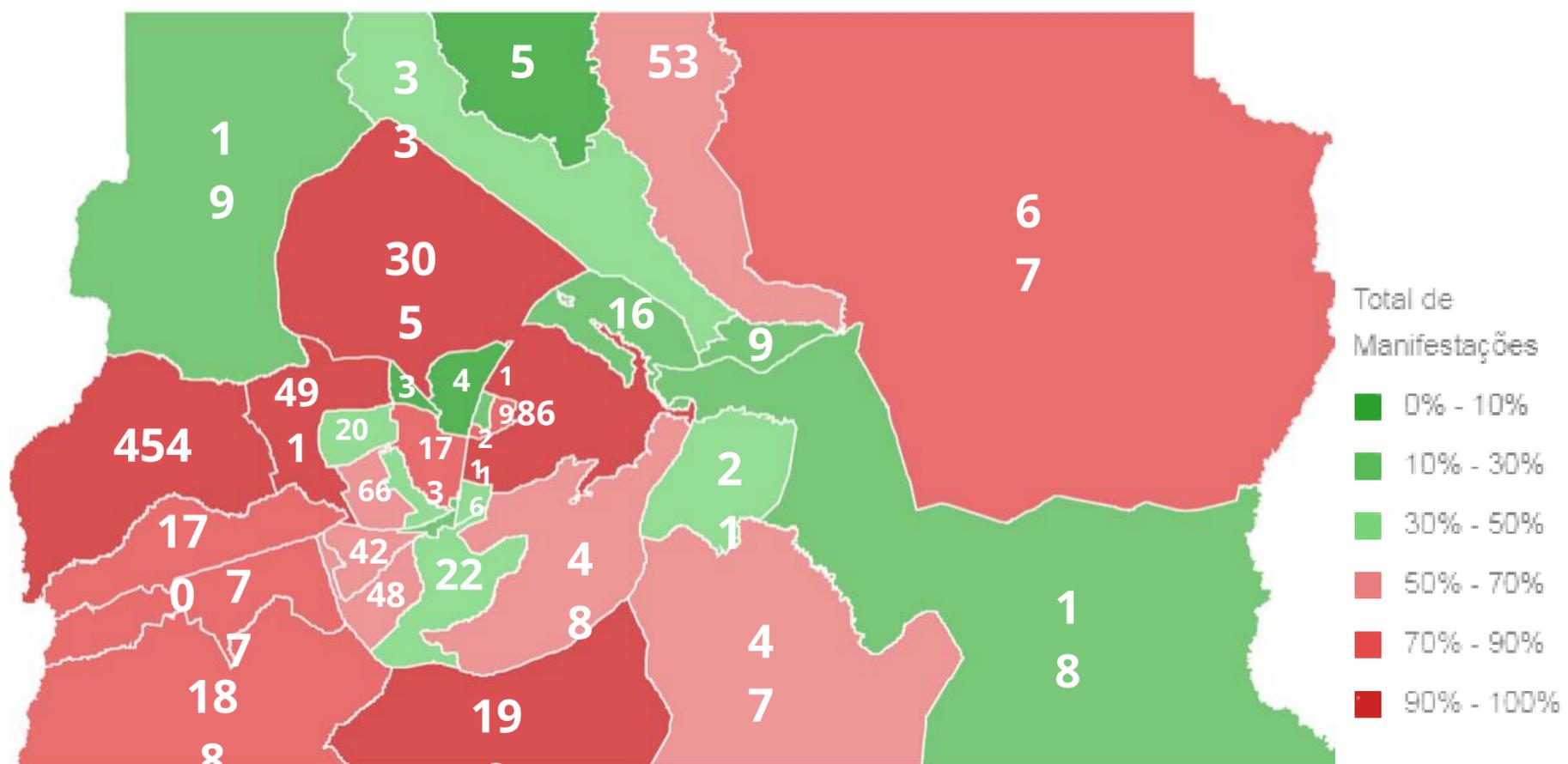
# MATERIAL ESCOLAR

Total de Manifestações: 3.164



# TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

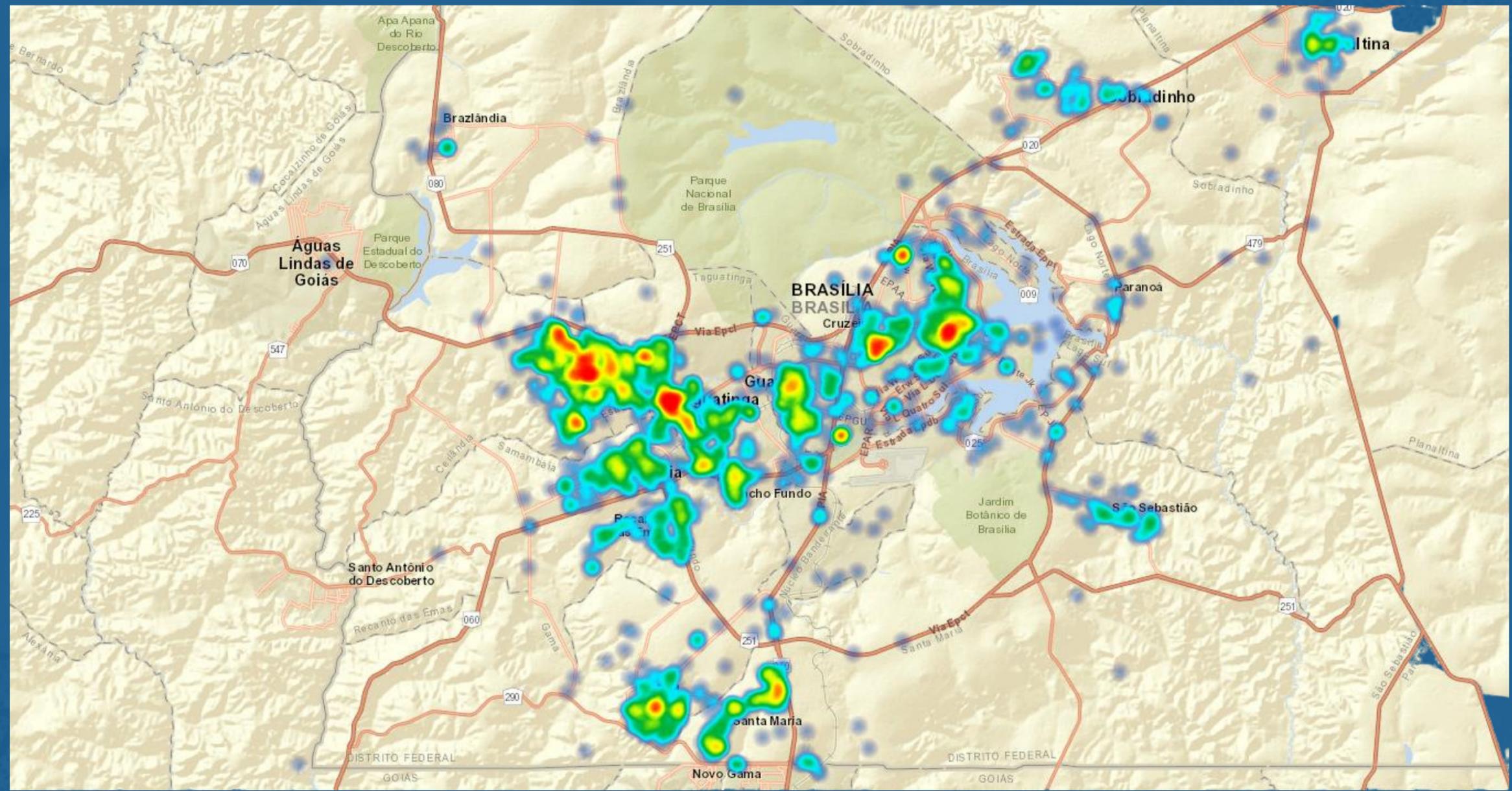
Total de Manifestações: 2.793



A grande maioria das demandas referentes ao assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga, Samambaia, Planaltina, Gama, Guarã e Santa Maria.

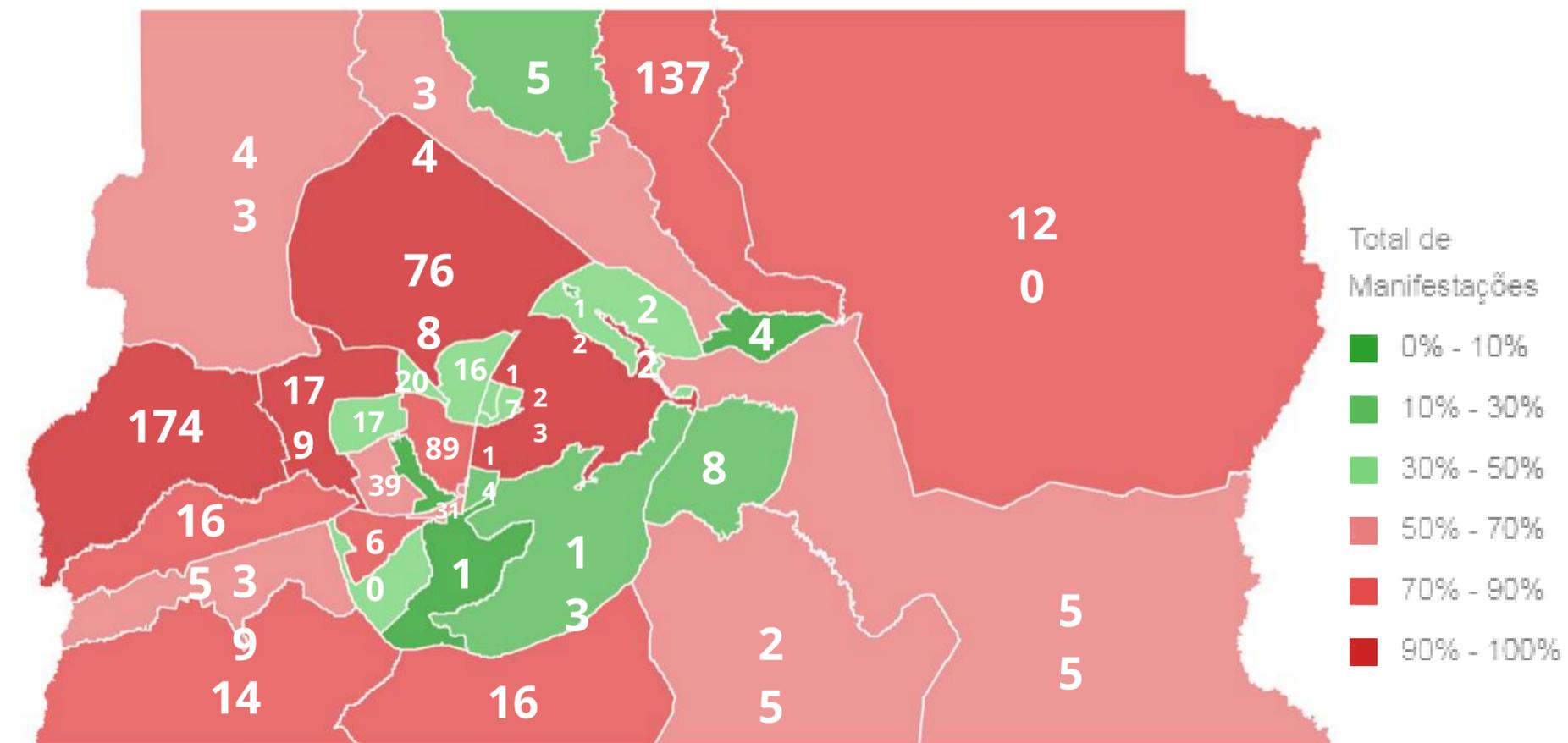
# TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

Total de Manifestações: 2.793



# SERVIDOR PÚBLICO

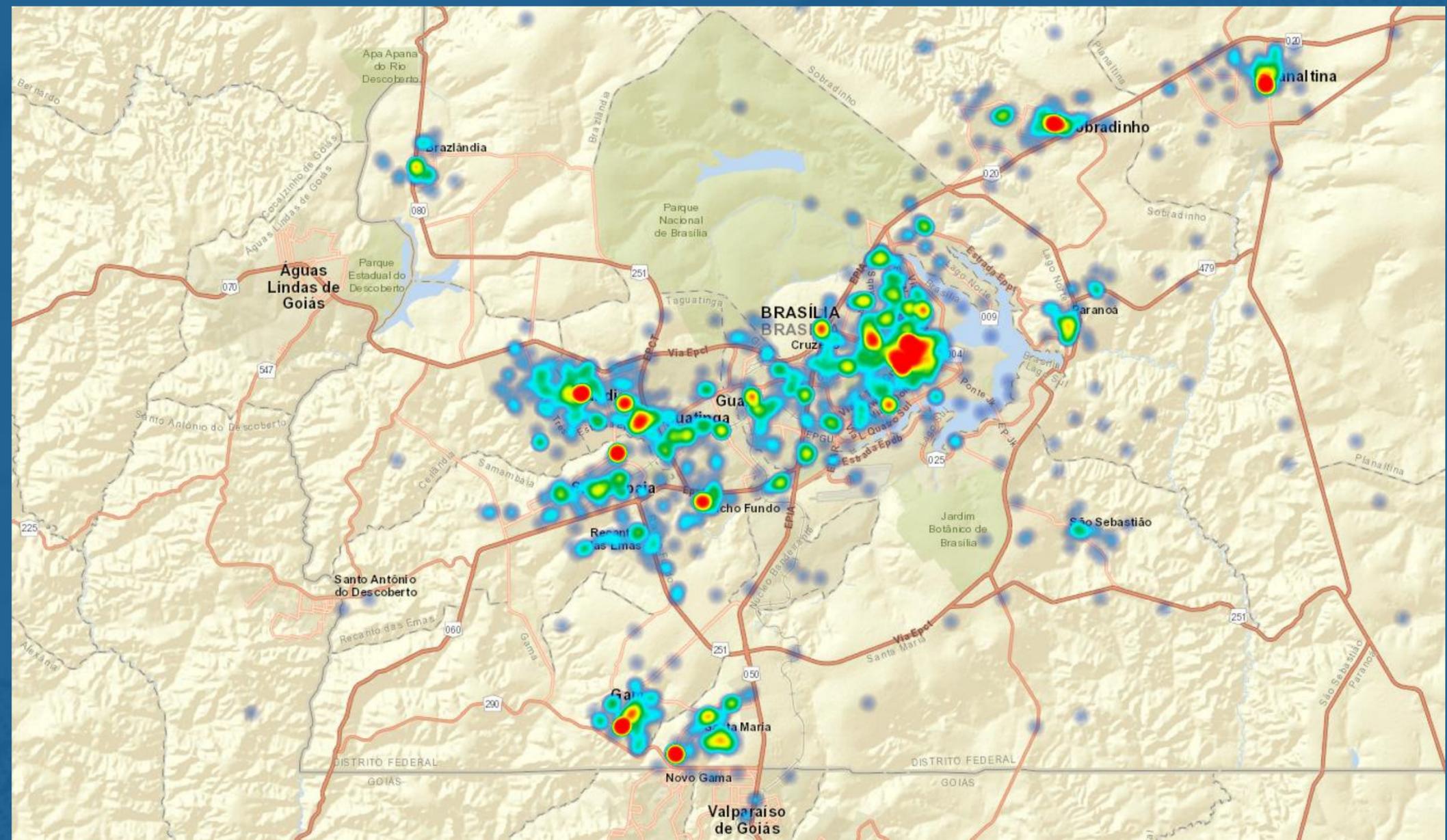
Total de Manifestações: 2.466



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

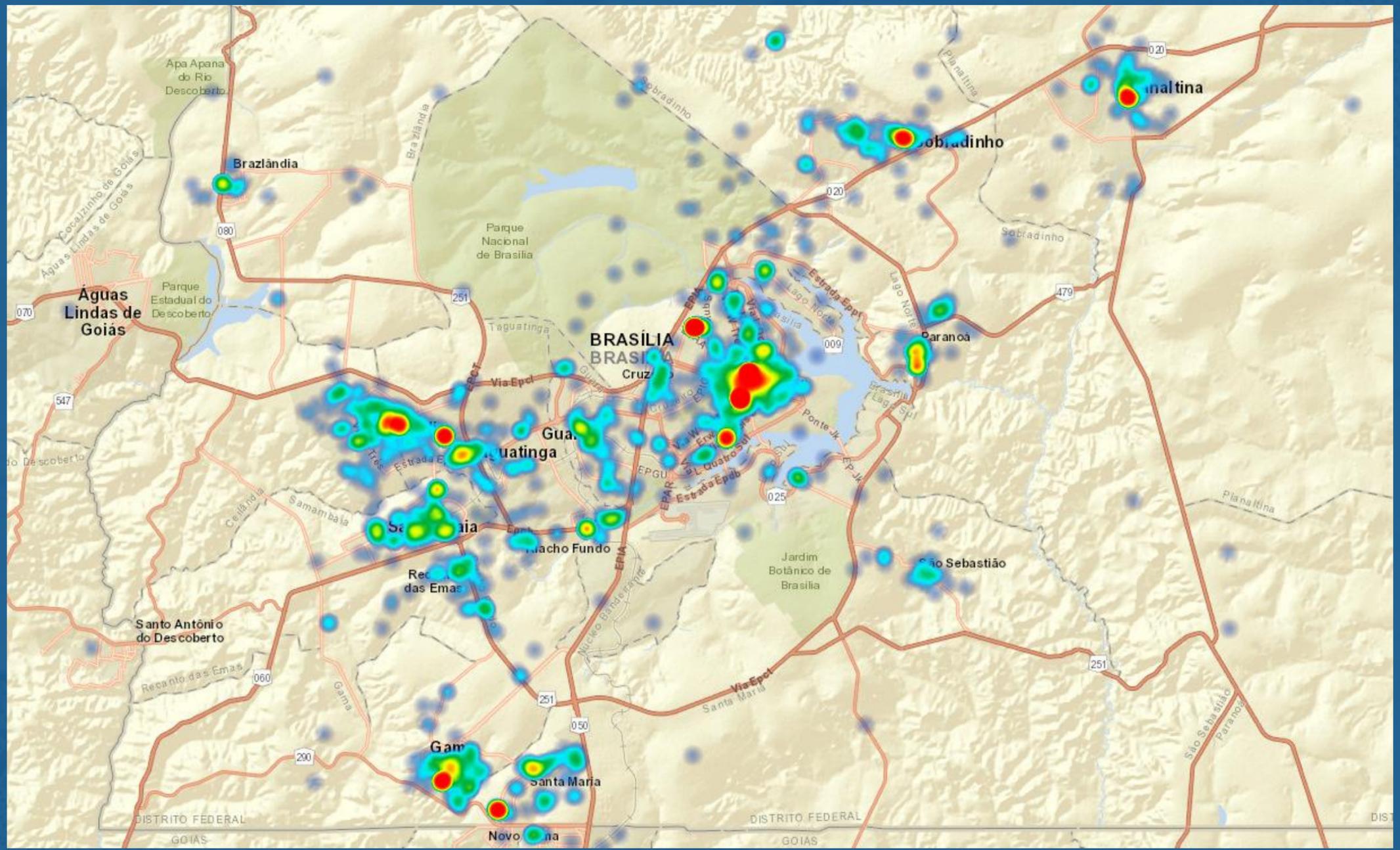
Total de Manifestações: 2.466



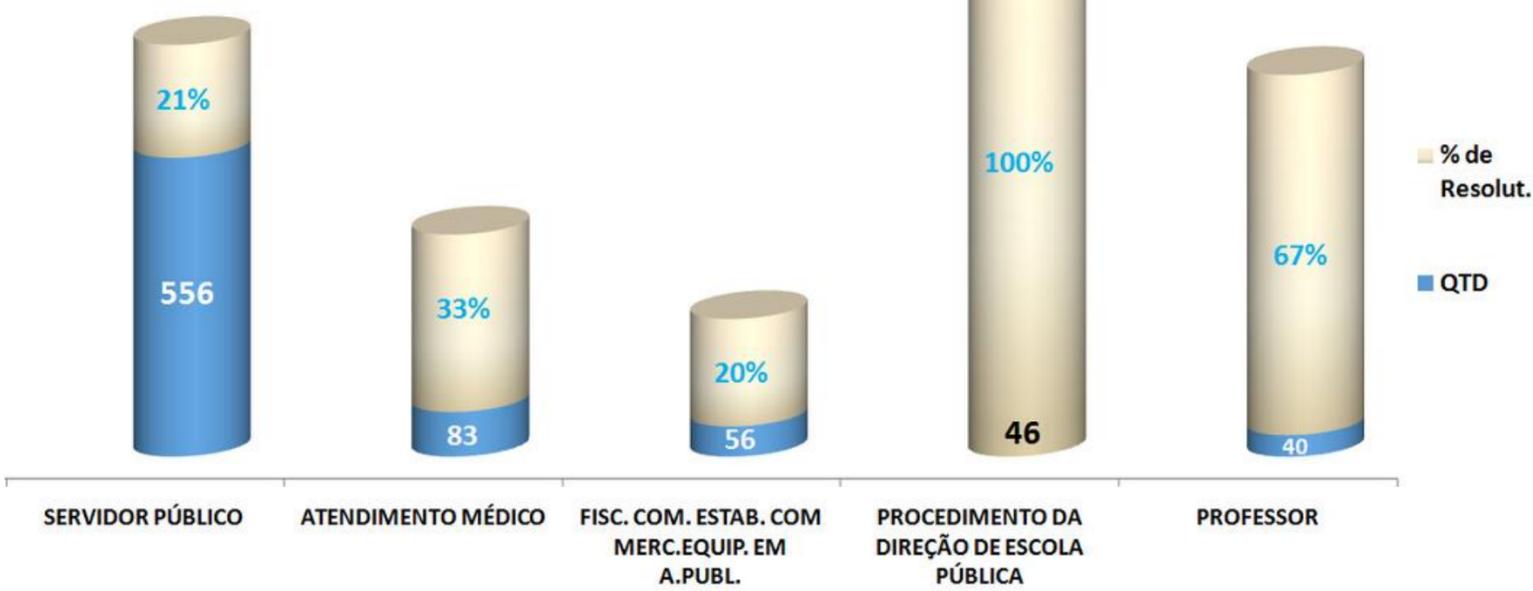


# ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA

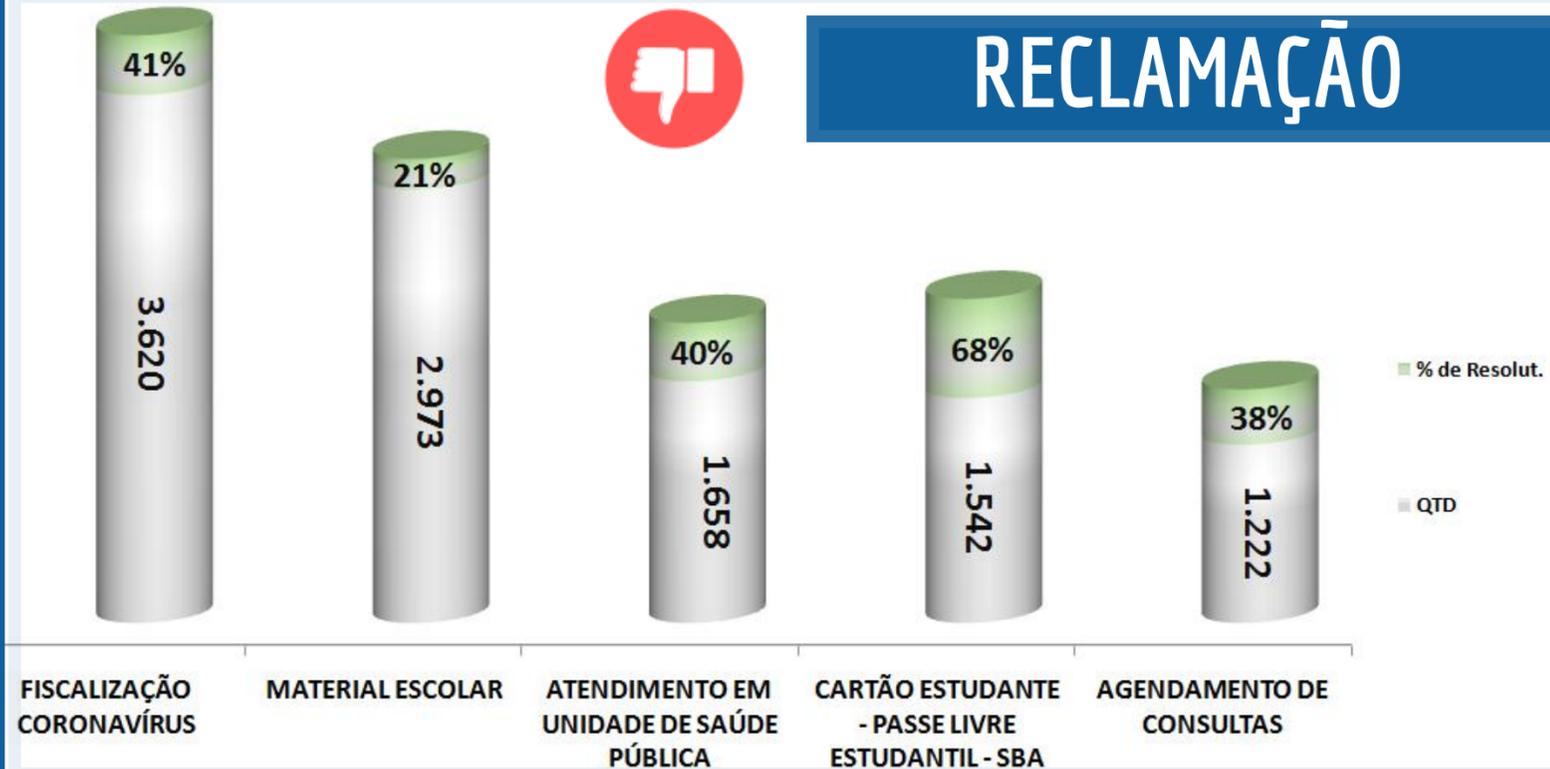
Total de Manifestações: 2.214



# DENÚNCIA

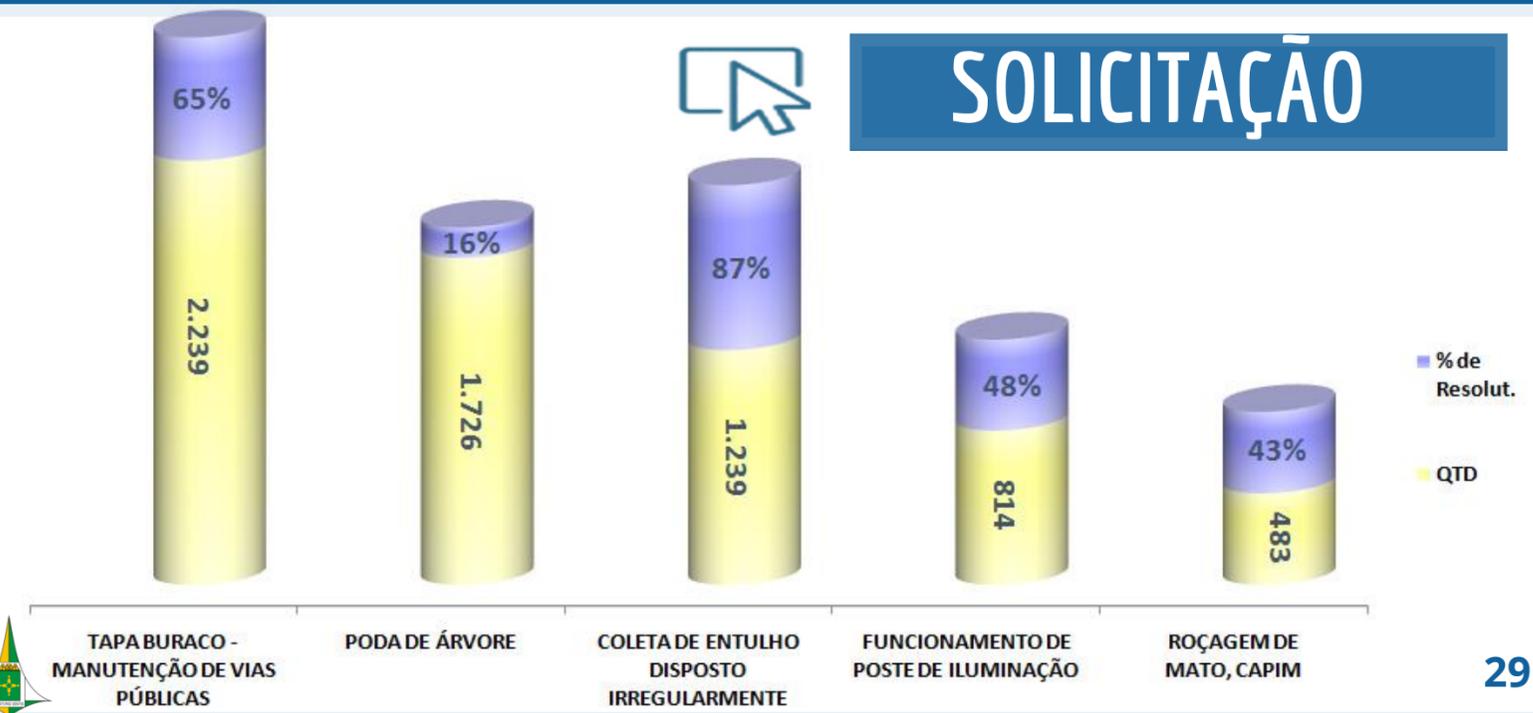


# RECLAMAÇÃO

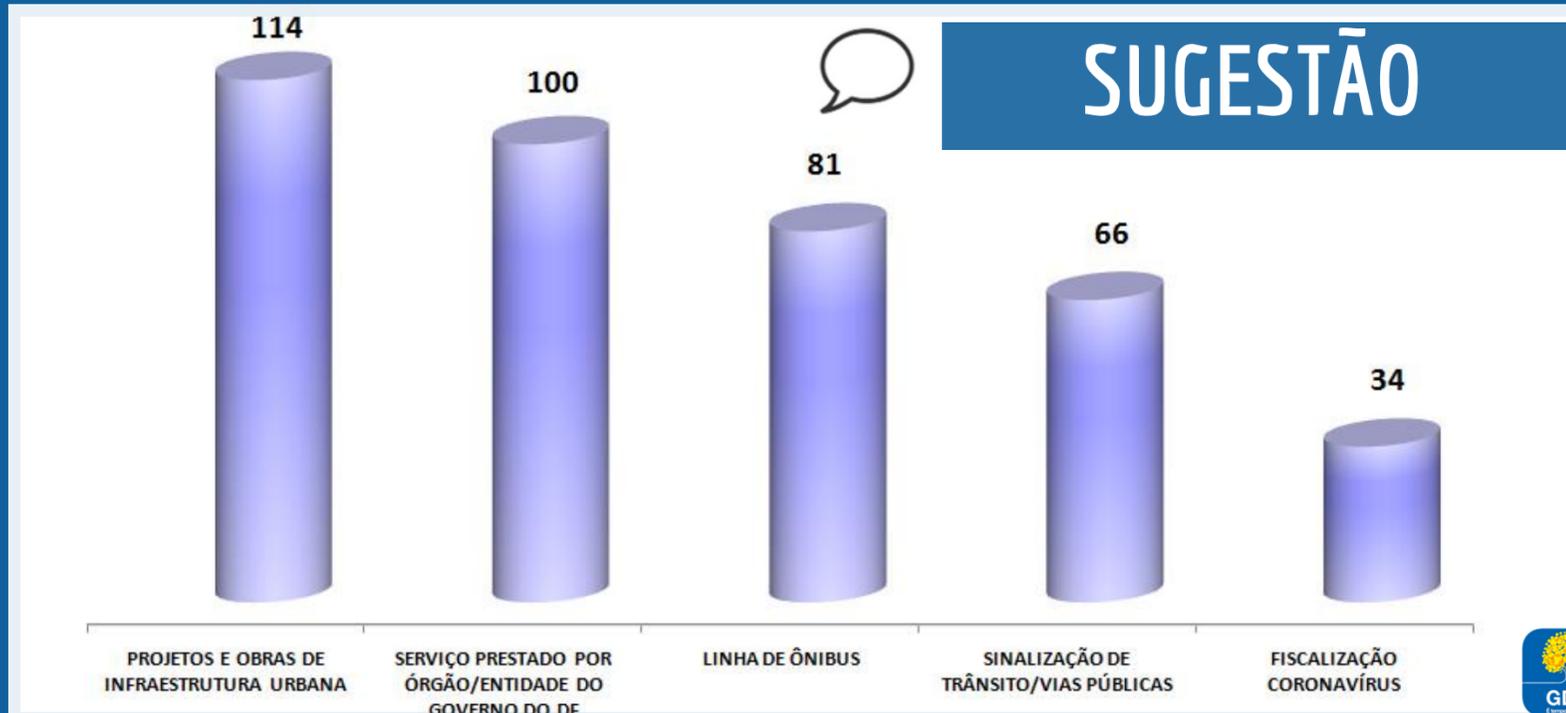


# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR TIPO DE CLASSIFICAÇÃO

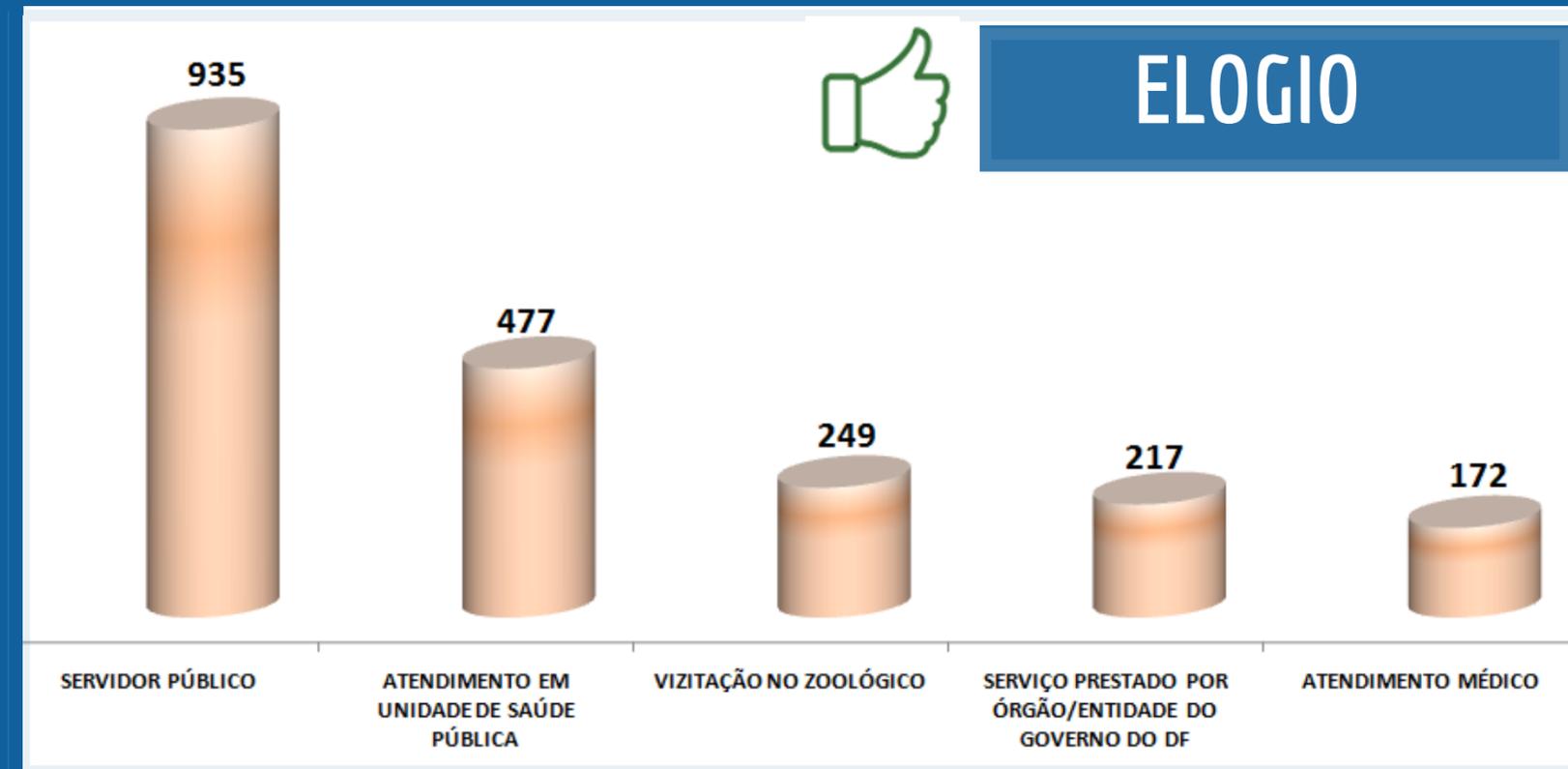
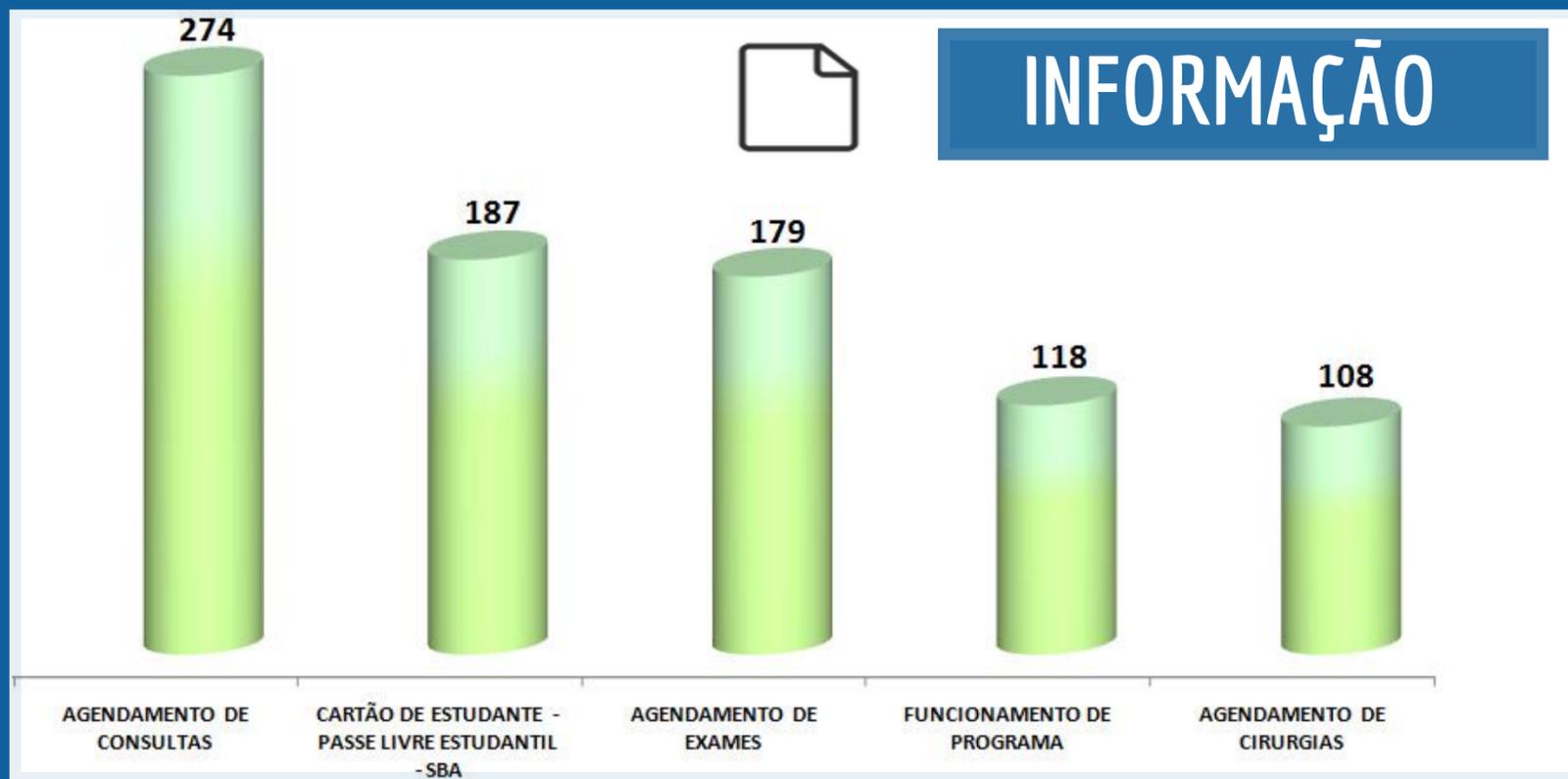
# SOLICITAÇÃO



# SUGESTÃO



# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR TIPO DE CLASSIFICAÇÃO



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



## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANÁLISE

Neste 1º trimestre de 2020, o assunto mais recorrente no sistema de ouvidorias foi "**Fiscalização Coronavírus**", com 3.830 registros, onde **95%** destes registros são de "**reclamações**", representando **33%** do total das 11.015, reclamações registradas no 1º trimestre 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 o 1º trimestre, mostrando se tratar assim, de assunto bastante sério e relevante para a sociedade do DF. Registrou também um total de **44%** de resolutividade.

O segundo assunto mais registrado neste 1º trimestre foi "**Material Escolar**", com 3.164 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.





## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ANÁLISE

Comparando-se os 5 assuntos mais demandados do 1º trimestre de 2020, com o mesmo período de 2019, verifica-se uma diminuição de **27%** no número de denúncias registradas, um aumento de **45%** no número de reclamações, aumento de **3%** relacionadas às solicitações, crescimento de **12%** relacionado as sugestões, redução de **38%** nas informações e aumento de **41%** dos elogios.

Quando analisa-se os **5 assuntos mais demandados no 1º trimestre 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 36% 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



01 SES/DF  
12.425

02 DF LEGAL  
8.925

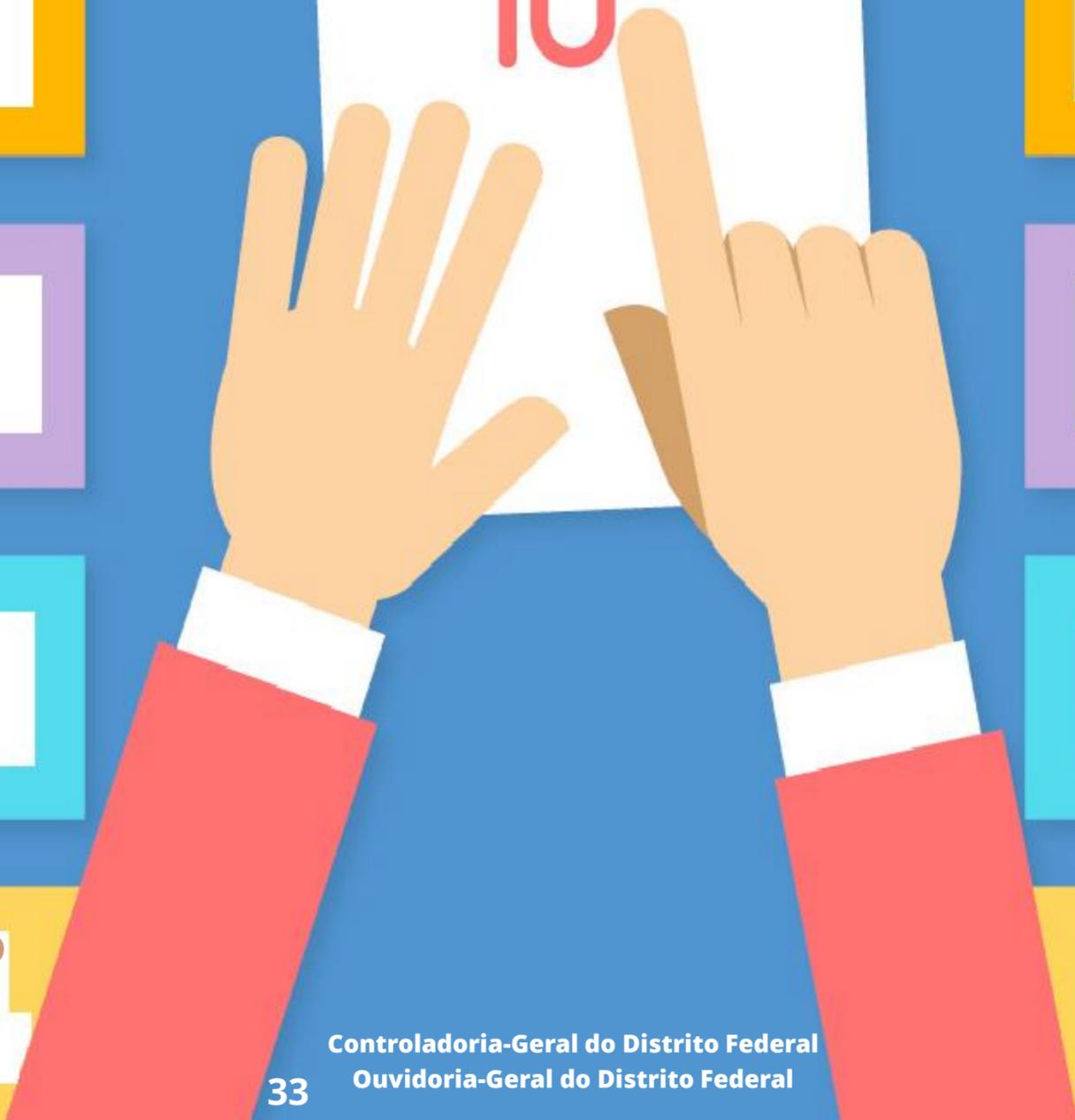
03 SEMOB  
7.027

04 SEE/DF  
6.186

05 NOVACAP  
4.781



TOP  
10



DETRAN  
3.979 06

SODF  
2.232 07

SEDES  
2.042 08

SEEC  
1.541 09

IBRAM  
1.326 10



# ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS E RESPOSTAS



## ÍNDICE DE RESPOSTAS DENTRO E FORA DO PRAZO





## PRAZOS ANÁLISES



Ao analisar-se o percentual de respostas, **DENTRO DO PRAZO**, do 1º trimestre de 2020, com o mesmo período de 2019, verifica-se um aumento de **11%**, 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 trimestre de 2020, o índice de cumprimento do prazo de respostas foi de **96%**, quatro pontos acima da meta.

Com relação ao prazo médio de resposta ao cidadão, em 2019, encontrava-se em 15 dias. No 1º trimestre de 2020, mesmo período, este índice, caiu para 9 dias, uma diminuição de 6 dias na resposta. Importante destacar que o prazo, conforme determinado em Lei é de 20 dias.



# RESOLUTIVIDADE

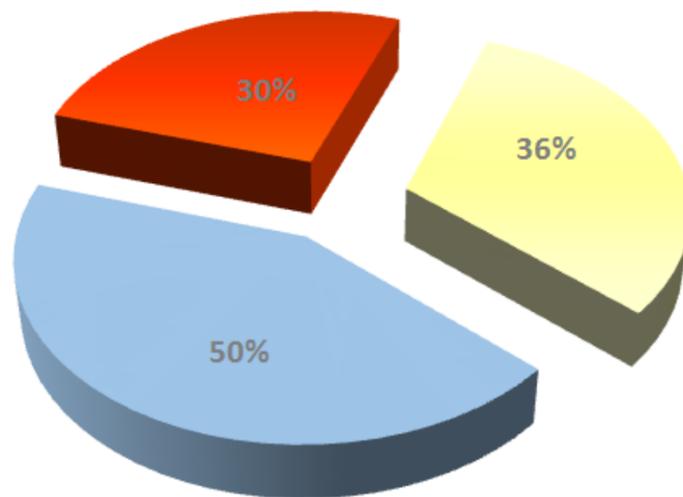
1º TRIMESTRE DE 2020

1º TRIMESTRE DE 2019



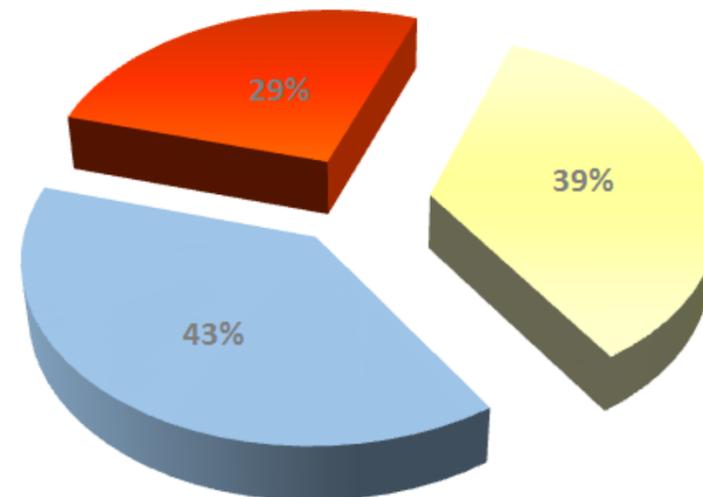
% DE RESOLUTIVIDADE POR TIPO DE CLASSIFICAÇÃO - 1º TRIMESTRE

2020



RECLAMAÇÃO SOLICITAÇÃO DENÚNCIA

2019



RECLAMAÇÃO SOLICITAÇÃO DENÚNCIA

36





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 nos meses de janeiro e março foi atingido o percentual de **42%**. Já no mês de fevereiro, **39%**. Ressaltamos que a data da extração dos dados, ou seja, data de corte para efeitos deste relatório foi dia 20 de abril de 2020, logo as avaliações da resolutividade do trimestre estão mais próximas do total real.

## RESOLUTIVIDADE ANÁLISES

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



## RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS



01  
ADM.S.I.A  
100%

02  
ADM. VARJÃO  
100%

03  
ADM. RIACHO  
FUNDO II  
99%

04  
ADM.  
CANDANGOLÂNDIA  
97%

05  
ADM.  
N.BANDEIRANTE  
96%



# RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS SECRETARIAS DE ESTADO



**01** SEAGRI  
100%

**02** VICE-  
GOVERNADORIA  
92%

**03** SELDF  
83%

**04** SEGOV  
63%

**05** SETUR  
60%



# RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ENTIDADES



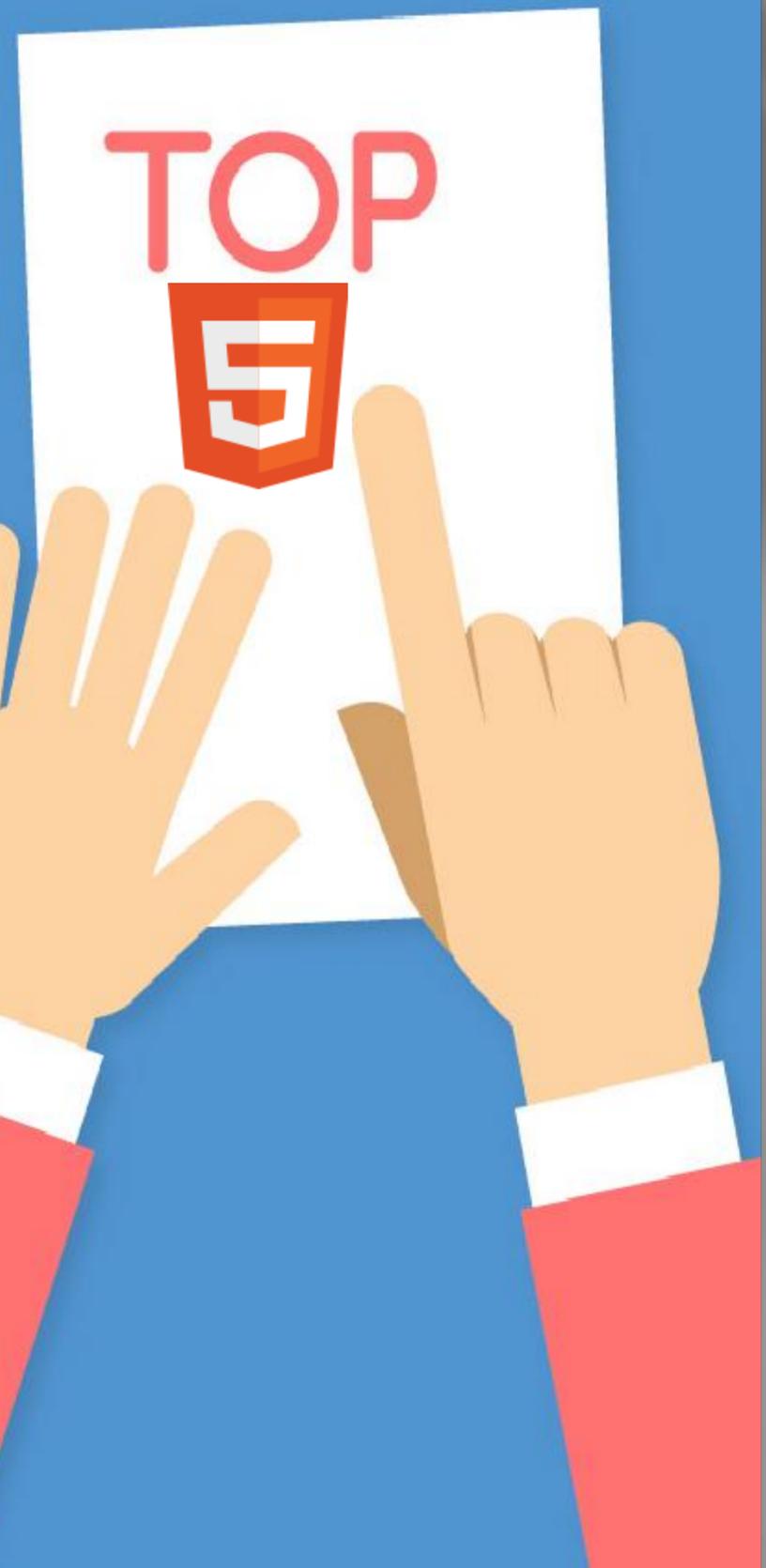
**01** EMATER  
100%

**02** FHB  
83%

**03** TERRACAP  
80%

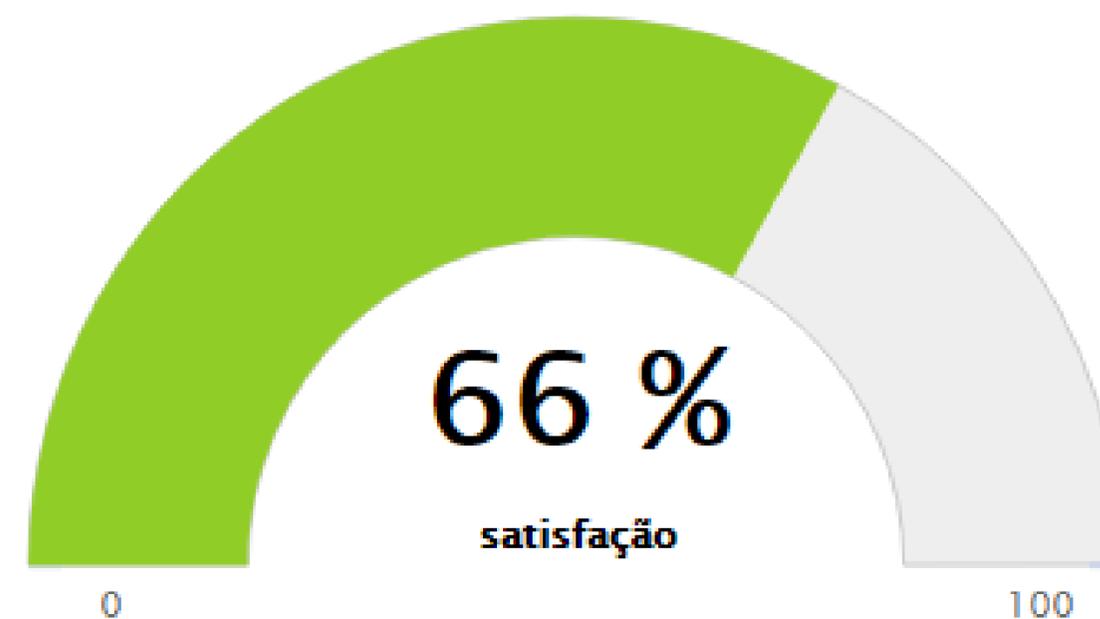
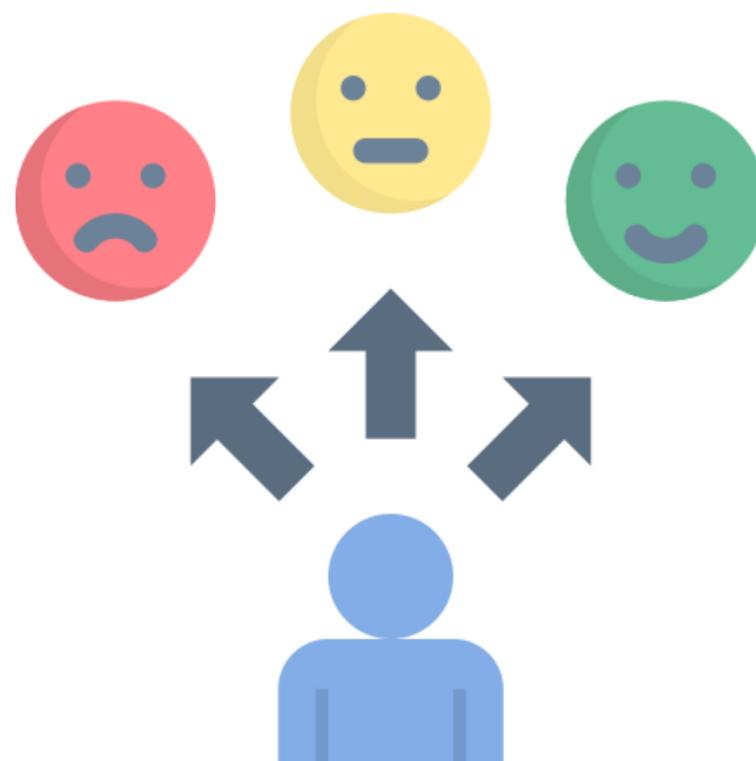
**04** IPREV  
75%

**05** FJZB  
67%



# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA





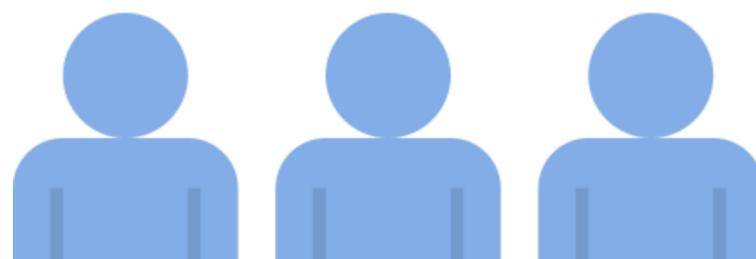
## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA ANÁLISE

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.



# ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA



# ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA





## ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DO 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 **66%** informem estar satisfeitos com o serviço de ouvidoria, **10%** a mais, informam que recomendariam o serviço. Diante disso podemos deduzir que dentro destes **10%**, temos cidadãos insatisfeitos, com o serviço de ouvidoria, mas que mesmo assim ainda indicariam a um amigo.

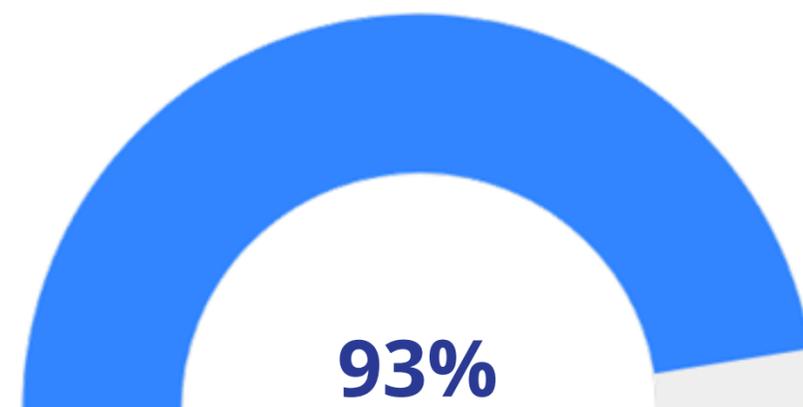
Podemos inferir ainda, que dos **34%** de insatisfeitos, aproximadamente **29%**, ainda sim, recomendam o serviço de ouvidoria.



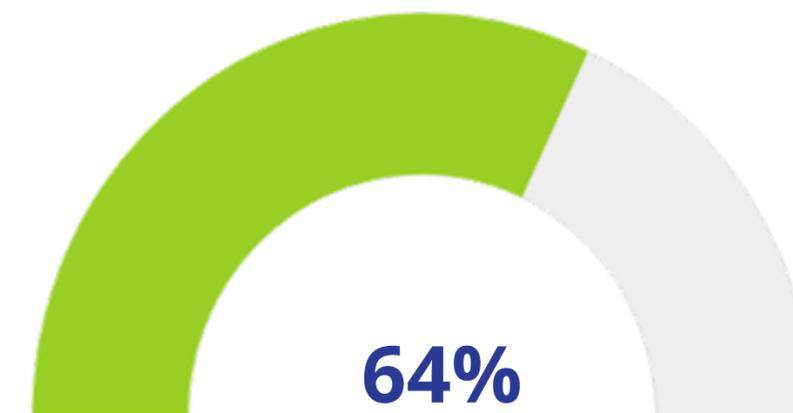
# CARTA DE SERVIÇOS



TAXA DE CLAREZA DAS  
INFORMAÇÕES NAS CARTAS  
DE SERVIÇOS

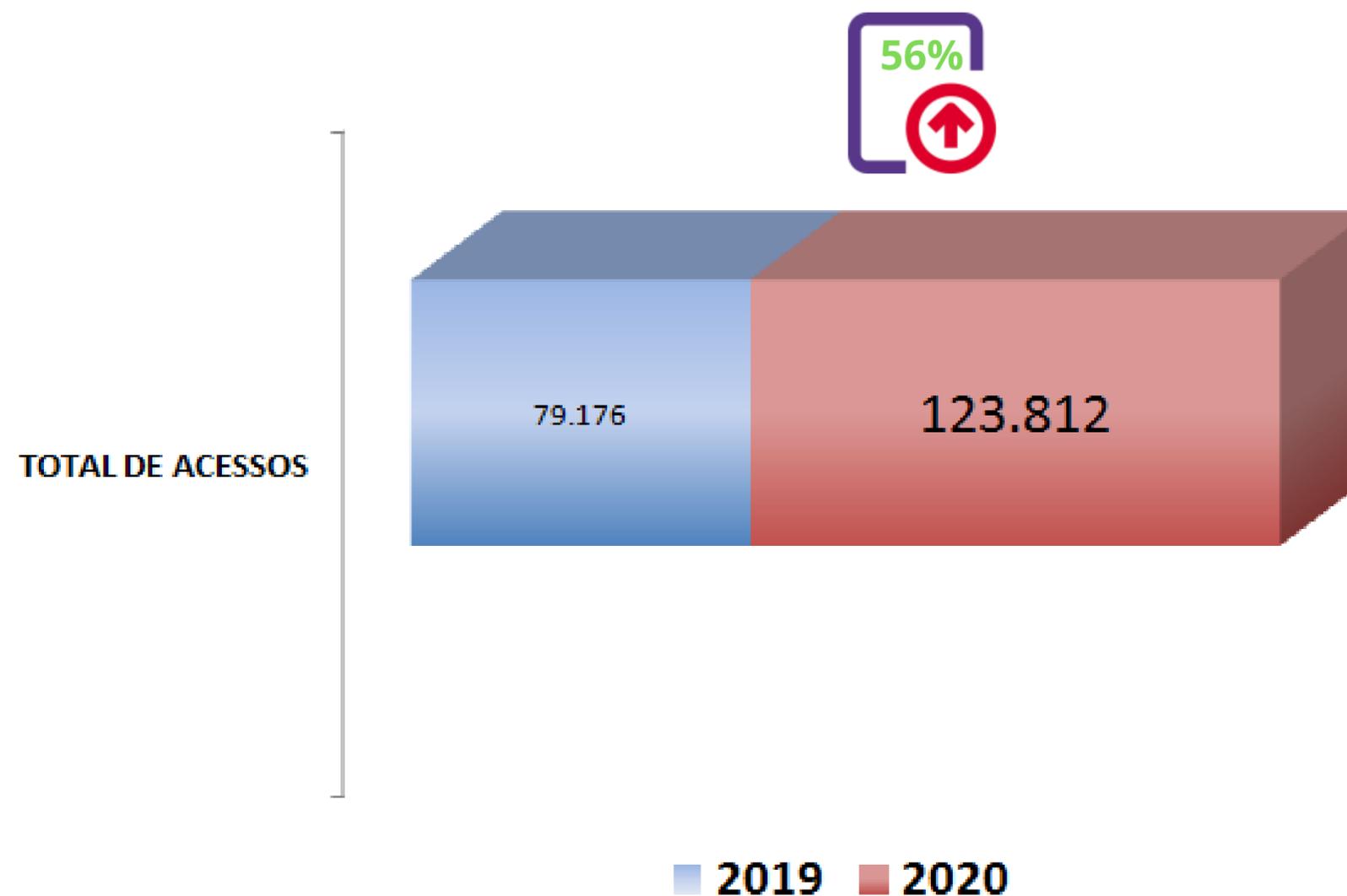


TAXA DE CONHECIMENTO DE  
EXISTÊNCIA DA CARTA DE  
SERVIÇOS



# CARTA DE SERVIÇOS

## TOTAL DE ACESSOS





## CARTA DE SERVIÇOS ANÁLISES

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.

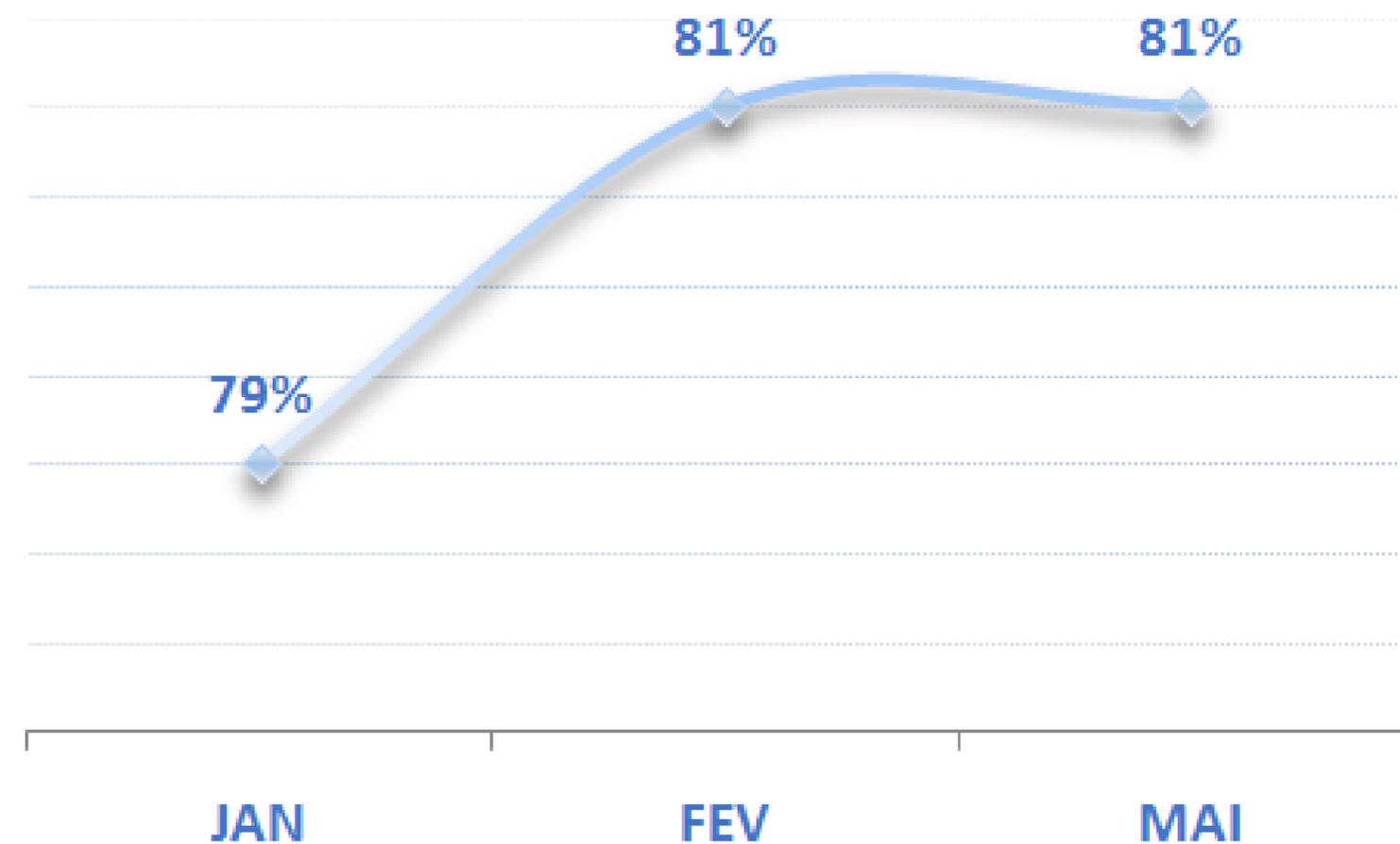
Notamos o crescimento do número de acessos às Cartas de Serviço do DF na ordem de **56%**. Tal avanço é atribuído a padronização das Cartas de Serviços, nos sítios dos órgãos, para o cumprimento da meta de **85%**, da Taxa de Adequação dos Requisitos Básicos das Cartas de Serviços.



# CARTA DE SERVIÇOS



## TAXA DE ADEQUAÇÃO DOS REQUISITOS DAS CARTAS DE SERVIÇOS





Observamos que dos cidadãos que responderam a pesquisa sobre a Carta de Serviços, **64%** 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, **93%** 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.

## CARTA DE SERVIÇOS ANÁLISES



# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - e-SIC



TOTAL DE PEDIDOS:

2.223

PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO:

15 DIAS



RESPOSTA DENTRO DO PRAZO:

95%





## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - E-SIC ANÁLISES

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.



# COVID19

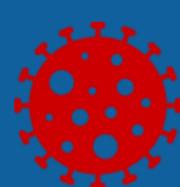


## CORONAVÍRUS - COVID-19

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).





# CORONAVÍRUS - COVID-19

## DADOS ESTATÍSTICOS - 1º TRIMESTRE DE 2020

# COVID19



### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O COVID-19

# 3.830



### 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 79.978 infectados e 5.614 mortos. Comparando os números da semana passada com os de hoje, temos um crescimento de **73%**, referente aos infectados e de **91%** com relação aos mortos.



### SITUAÇÃO ATUAL DO DISTRITO FEDERAL

No Distrito Federal o total de doentes chegou a 1.476, e 28 mortes. Comparando os números da semana passada com os de hoje, temos um crescimento de **54%**, referente aos infectados e de **12%** com relação aos mortos



# CONCLUSÃO

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal finalizou o 1º trimestre de 2020, demonstrando superação de **17%** nos registros de manifestações em relação ao 1º trimestre 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.

# CONCLUSÃO

Neste 1º trimestre 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 trimestre 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 3.830 manifestações, representando 6% 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.

# CONCLUSÃO

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 trimestre de 2020, foram 2 turmas, com 245 inscritos e 145 certificados.

# CONCLUSÃO

Por fim, evidenciamos a confiança dos cidadãos na rede de ouvidorias do DF, onde **69%** estão satisfeitos com o atendimento prestado pela rede, **76%** recomendam as ouvidorias do Distrito Federal e **81%** 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.



**Paulo Wanderson Moreira Martins**

**Controlador-Geral**

**Breno Rocha Pires e Albuquerque**

**Controlador-Geral Adjunto**

**José dos Reis de Oliveira**

**Ouvidor-Geral**

**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](http://WWW.OUVIDORIA.DF.GOV.BR)



[WWW.OUV.DF.GOV.BR](http://WWW.OUV.DF.GOV.BR)



CENTRAL DE ATENDIMENTO - 162



[TWITTER.COM/@CGDF10](https://TWITTER.COM/@CGDF10)



[FACEBOOK.COM/CONTROLADORIADF](https://FACEBOOK.COM/CONTROLADORIADF)