

ANO  
2020

CONTROLADORIA-GERAL DO DF  
OUVIDORIA-GERAL DO DF

# RELATÓRIO 3º TRIMESTRE/2020

2020 - 01/07/2020 A 30/09/2020

## RESOLUTIVIDADE

**43%**

NO  
3º TRIMESTRE 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

**68%**

DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE  
OUVIDORIA NO 3º TRIMESTRE/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.

**76%**

DE RECOMENDAÇÃO

## SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIAS DO DF/SIGO-DF

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF apresenta o Relatório referente ao 3º Trimestre/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

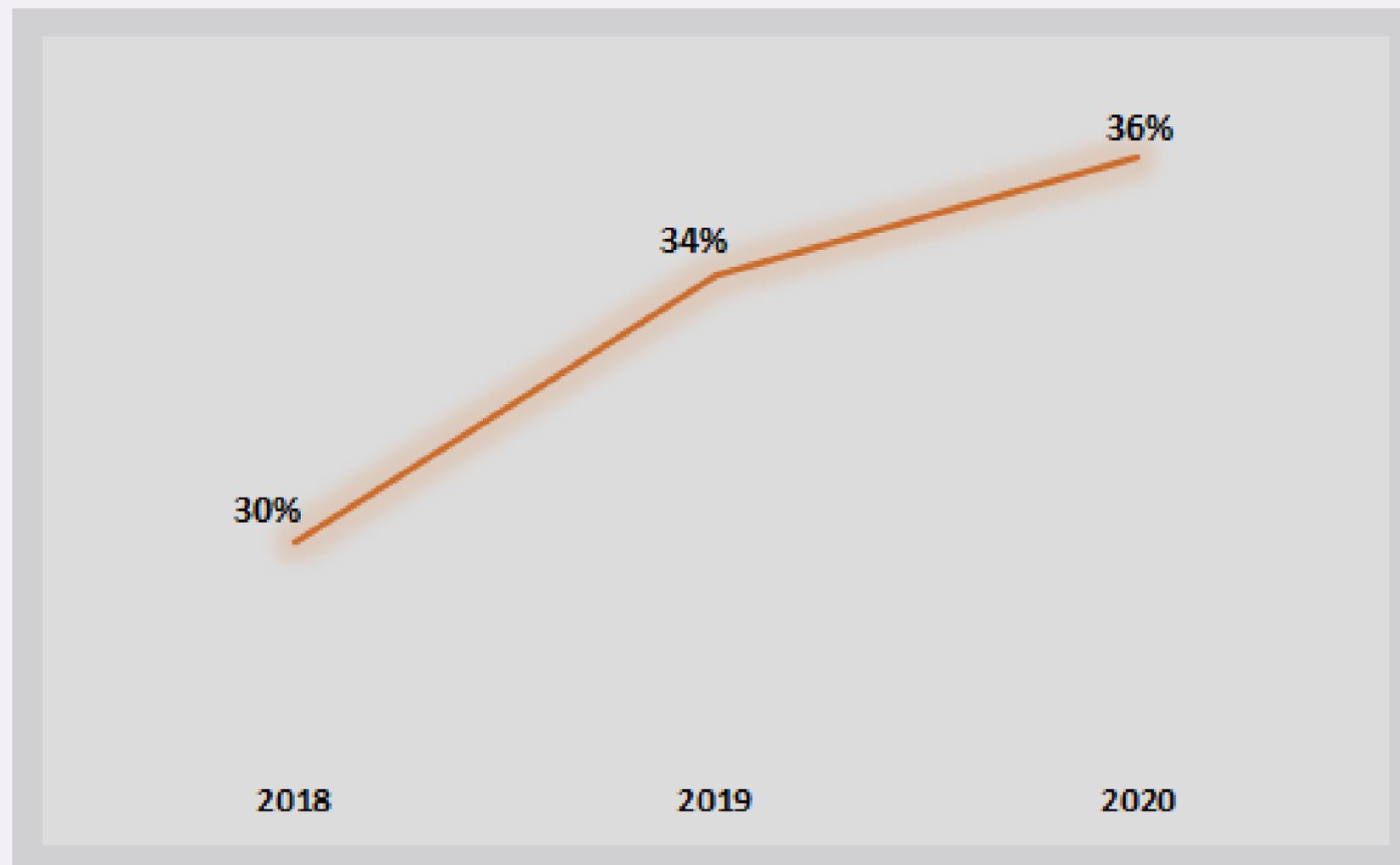
O Relatório trimestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em toda a rede de ouvidorias (SIGO-DF), através do sistema informatizado (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF).

## 3º TRIMESTRE DE 2020



06	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA		36	RESOLUTIVIDADE	re:solution
12	CANAIS DE ATENDIMENTO		38	RANKING DA RESOLUTIVIDADE DAS INSTITUIÇÕES	
15	CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES		41	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
18	RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS		45	CARTA DE SERVIÇOS	
33	RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS		49	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	
34	PRAZOS		52	CORONAVÍRUS	
			54	CONCLUSÃO	

# LINHA DE TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Ao analisar-se os quantitativos totais de manifestações nos anos de 2018, 2019 e 2020, percebemos um crescimento de **4%** de 2018 a 2019 e de **2%** de 2019 a 2020, no 3º Trimestre de cada ano.



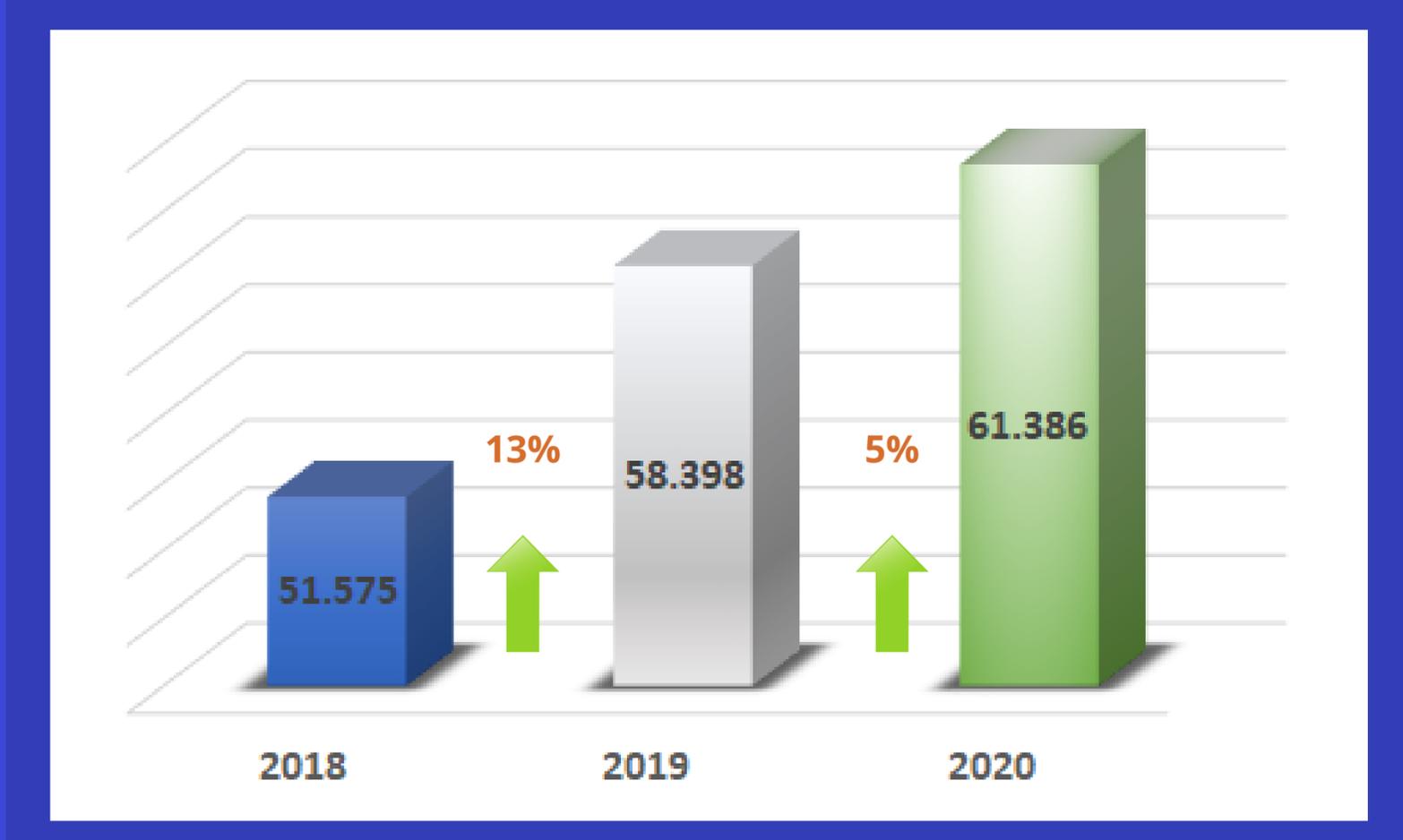
ANO  
2020

# 19%



*Crescimento de 2018 a 2020 - 3º Trimestre.*

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Total de manifestações referentes ao 3º trimestre de 2018, 2019 e 2020.

# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR MÊS



Analisando-se o mês de julho dos anos de 2018, 2019 e 2020, percebe-se um crescimento entre eles de: **11%** de 2018 para 2019, **15%** de 2019 a 2020 e de **27%** de 2018 a 2020

Analisando-se o mês de agosto dos anos de 2018, 2019 e 2020, percebe-se um crescimento entre eles de: **4%** de 2018 para 2019, redução de **1%** de 2019 a 2020 e aumento de **3%** de 2018 a 2020

Analisando-se o mês de setembro dos anos de 2018, 2019 e 2020, percebe-se um crescimento entre eles de: **27%** de 2018 para 2019, **2%** de 2019 a 2020 e **30%** de 2018 a 2020

# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR MÊS



*Analisando-se o mês de agosto dos anos de 2018, 2019 e 2020, percebe-se que este foi o único mês dentro do 3º trimestre que apresentou uma redução de 2019 para 2020.*

# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR MÊS





ANO  
2020

# ANÁLISE DO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Ao compararmos o 3º trimestre de 2018 a 2020, observamos o crescimento do registro de manifestações, tendo 2020 superado em **19%** o exercício de 2018 e em **5%** 2019.

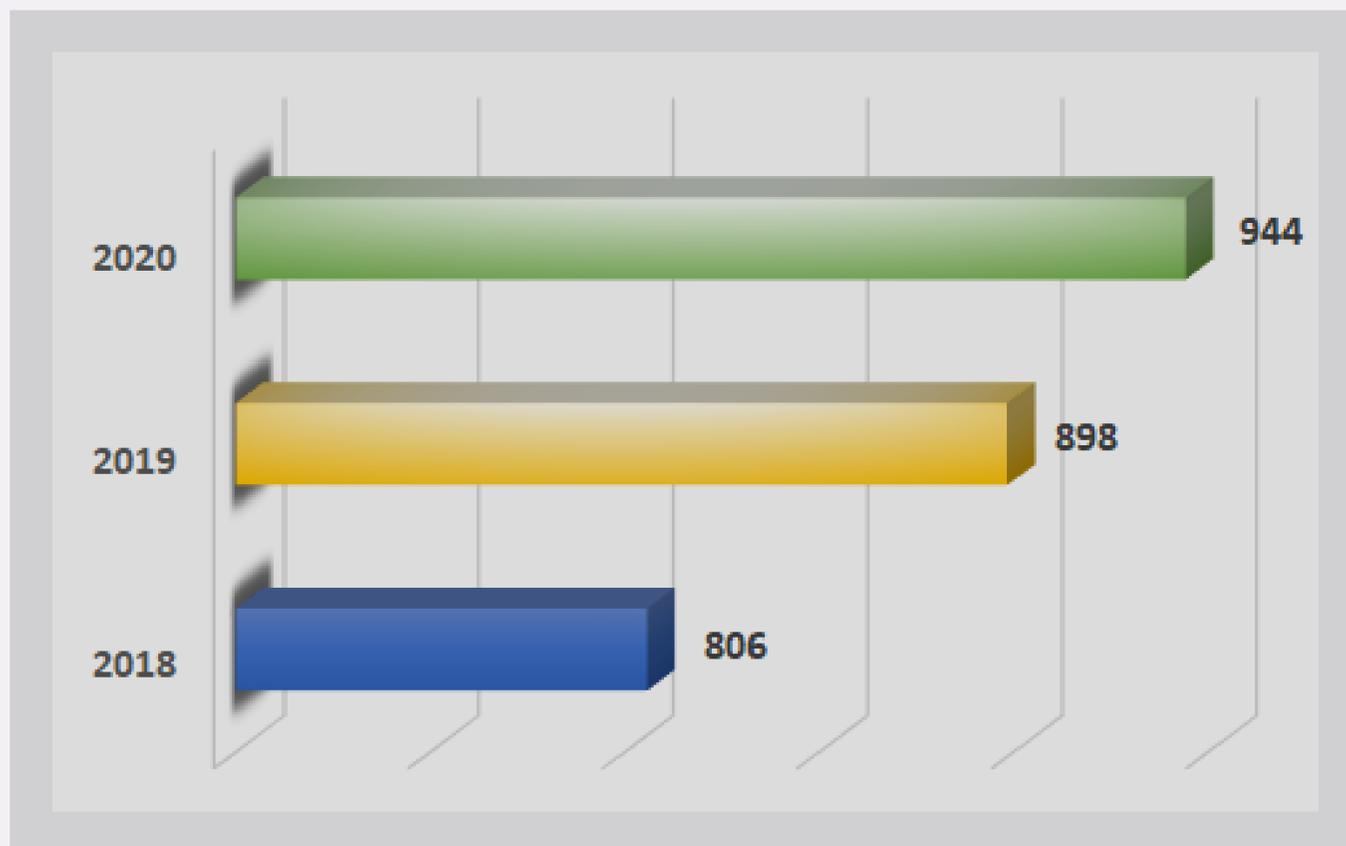
No mês de agosto de 2020, observamos uma diminuição da quantidade de manifestações registradas em comparação com o mesmo período de 2019. Temos uma redução de apenas **1%**, o que é irrisório, tendo em vista que neste período em 2020, estávamos enfrentando uma grande pandemia.

Analisando-se os números do 3º trimestre, dos três anos, observa-se que houve um aumento bem expressivo das manifestações registradas no mês de setembro e julho. O crescimento de 2018 a 2020 chegou a **30%** e **27%** respectivamente. Em agosto o aumento foi de **3%**.

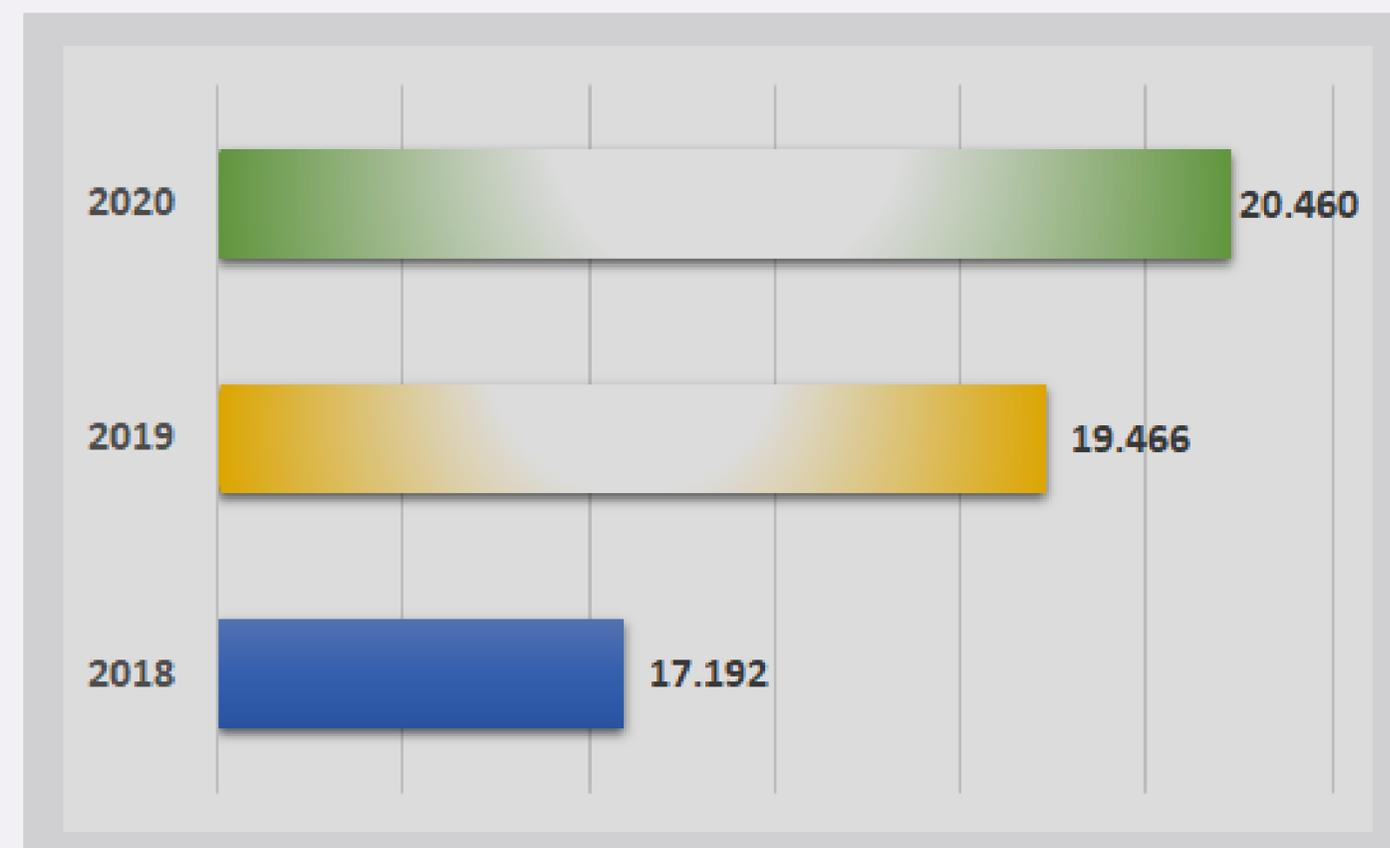


# MÉDIA DIÁRIA E MÉDIA MENSAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

## MÉDIA DIÁRIA



## MÉDIA MENSAL

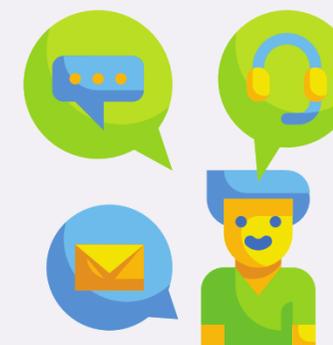


Para o cálculo da média diária foram considerados somente os dias úteis de atendimento nas ouvidorias.

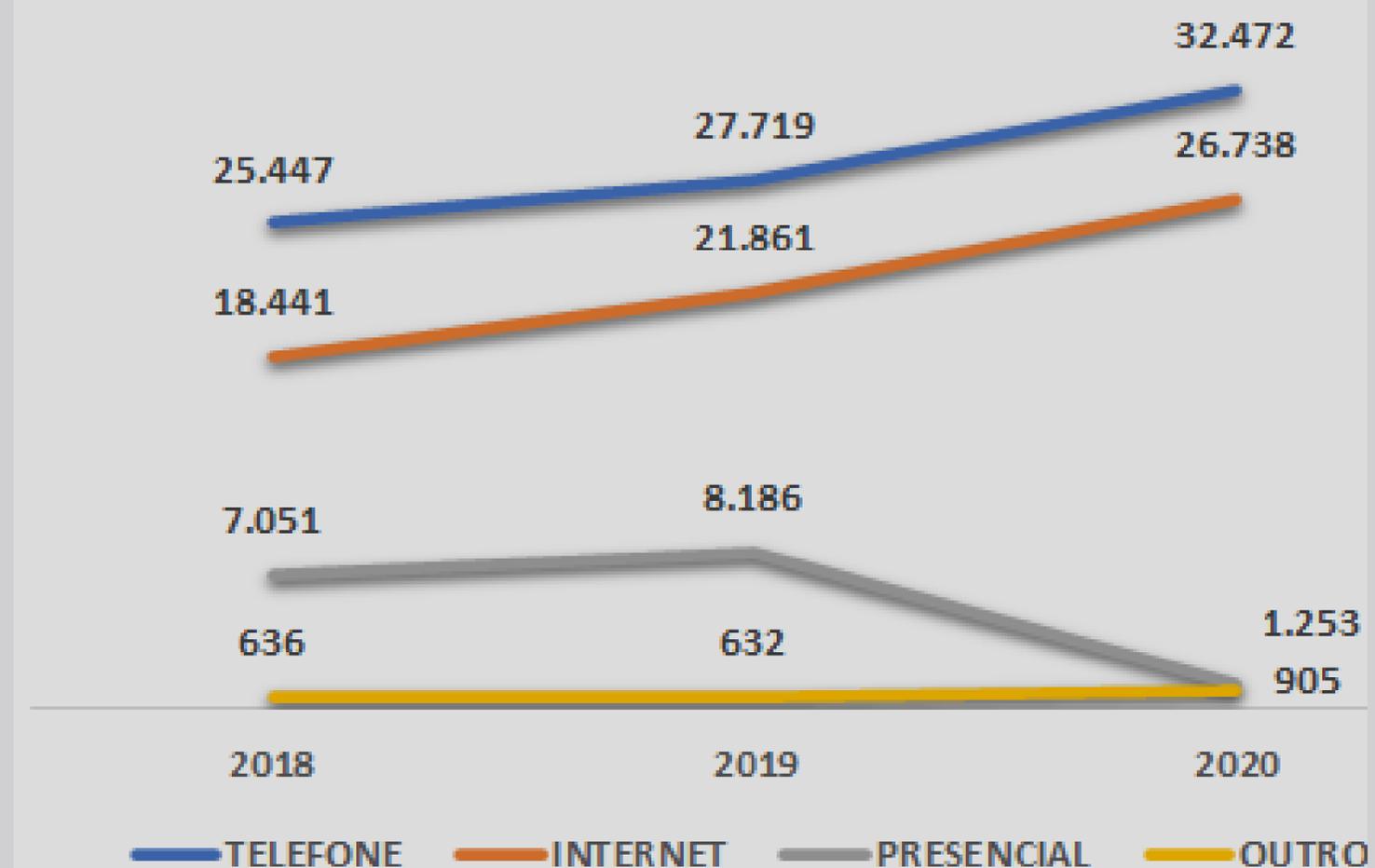
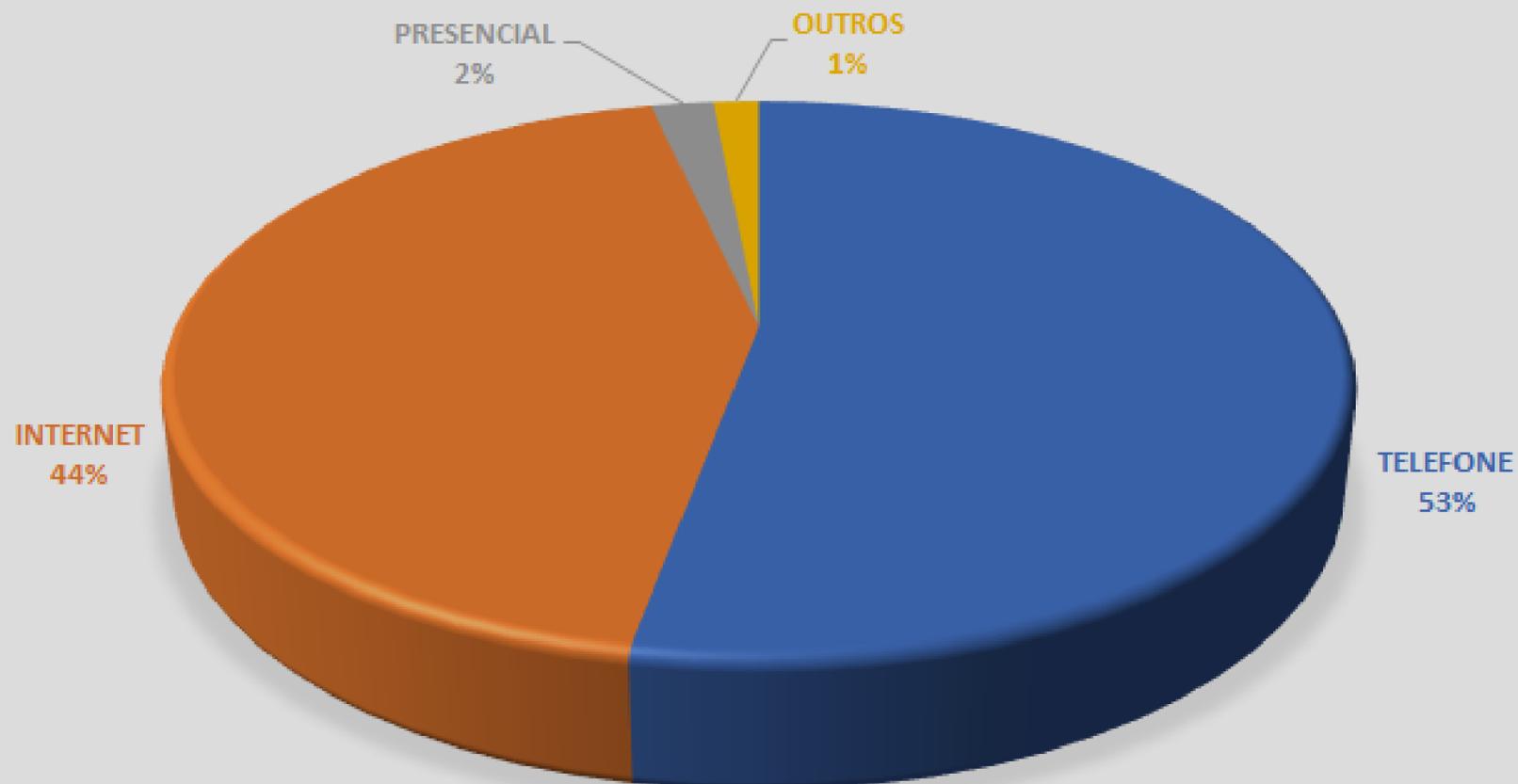
No 3º Trimestre de 2020, tivemos um total de **65 dias úteis** e **61.380** manifestações recebidas, resultando em uma média de **944** manifestações por dia.

A média mensal do exercício de 2020, no 3º trimestre foi de **20.460** manifestações, **5%** a mais que o mesmo período de 2019.

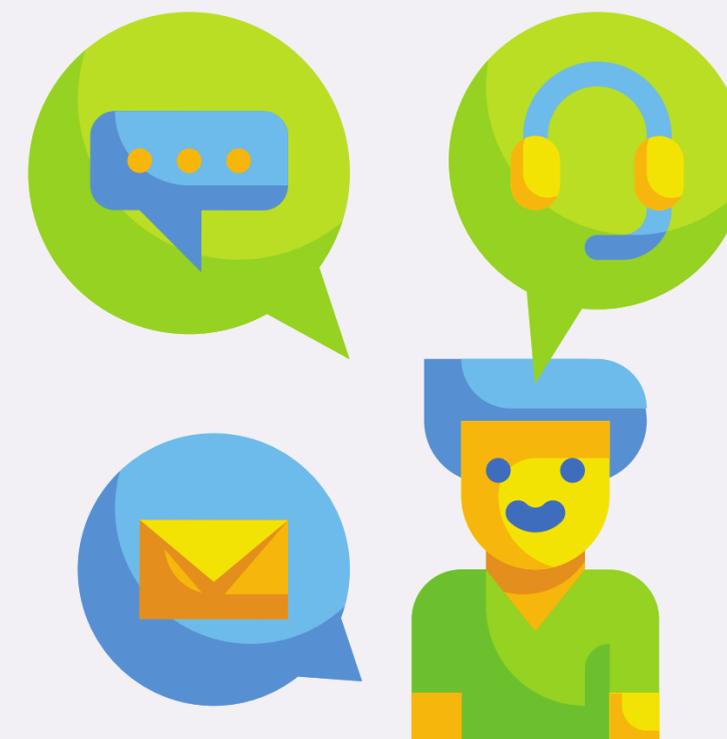
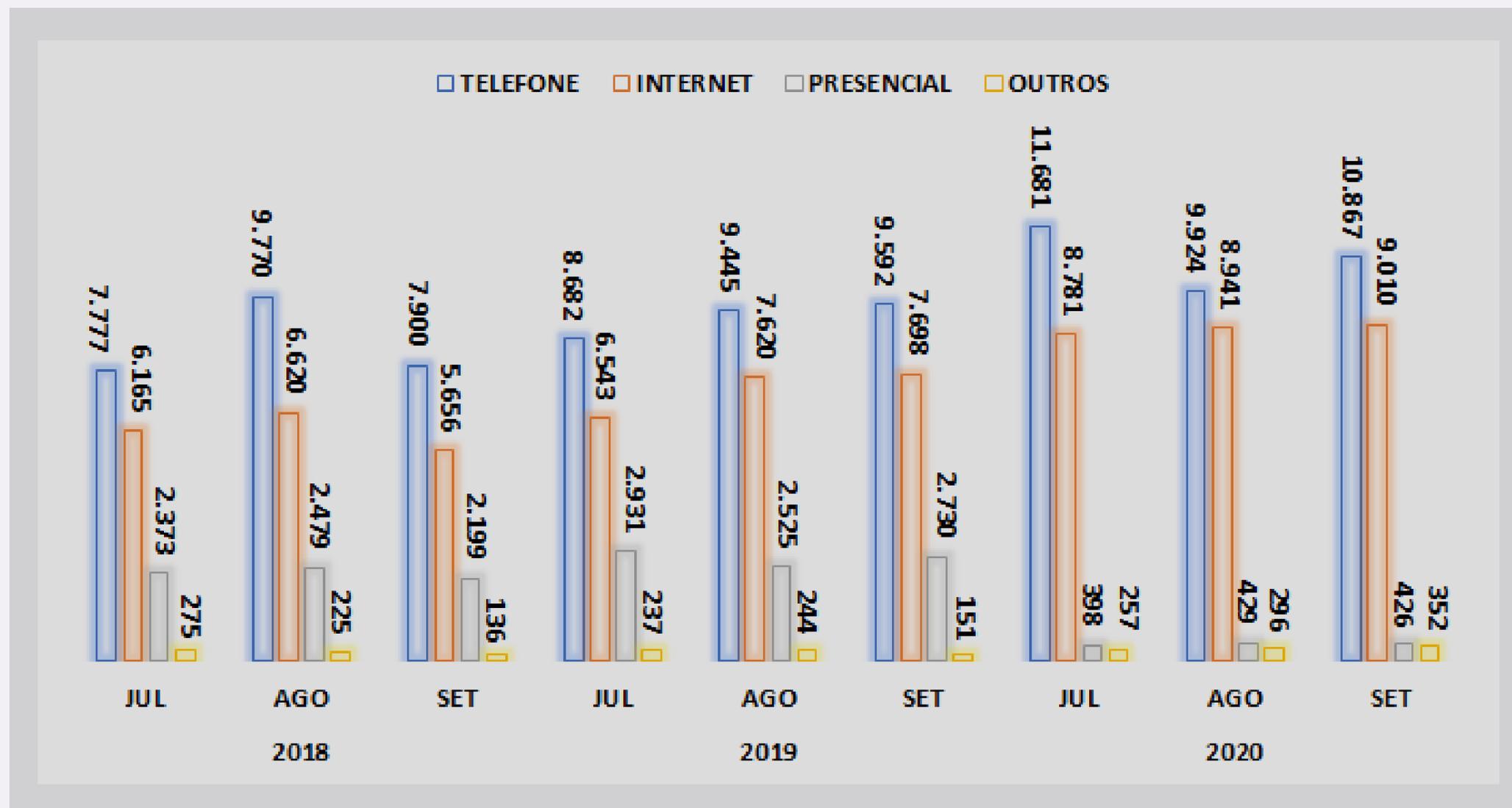
No 3º trimestre de 2020 a média mensal foi de **20.460** manifestações registradas nas ouvidorias do DF. Esta média significa um aumento de **994 (5%)**, manifestações/mês, comparado a 2019, com média de **19.466** manifestações registradas, e aumento de **3.268 (19%)**, manifestações se comparada aos **17.198** registros do ano de 2018.



# CANAIS DE ATENDIMENTO



# CANAIS DE ATENDIMENTO





# ANÁLISE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

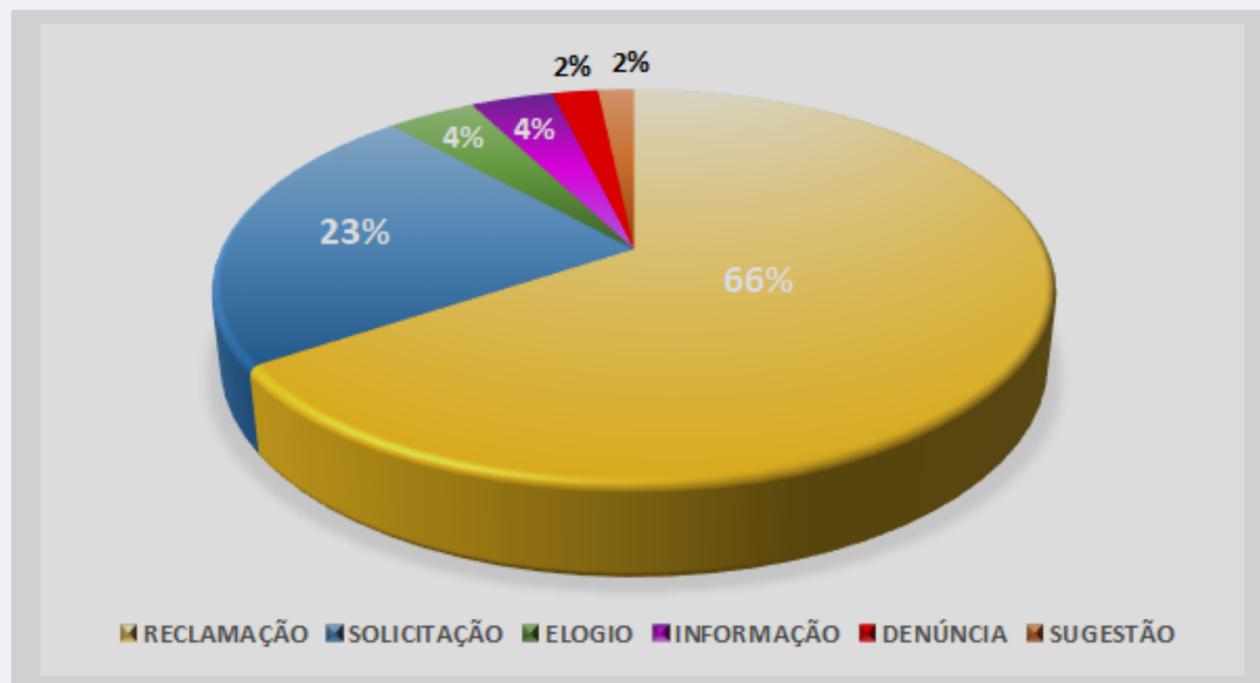
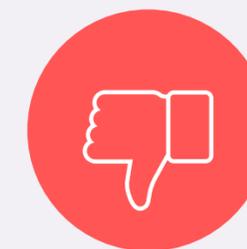
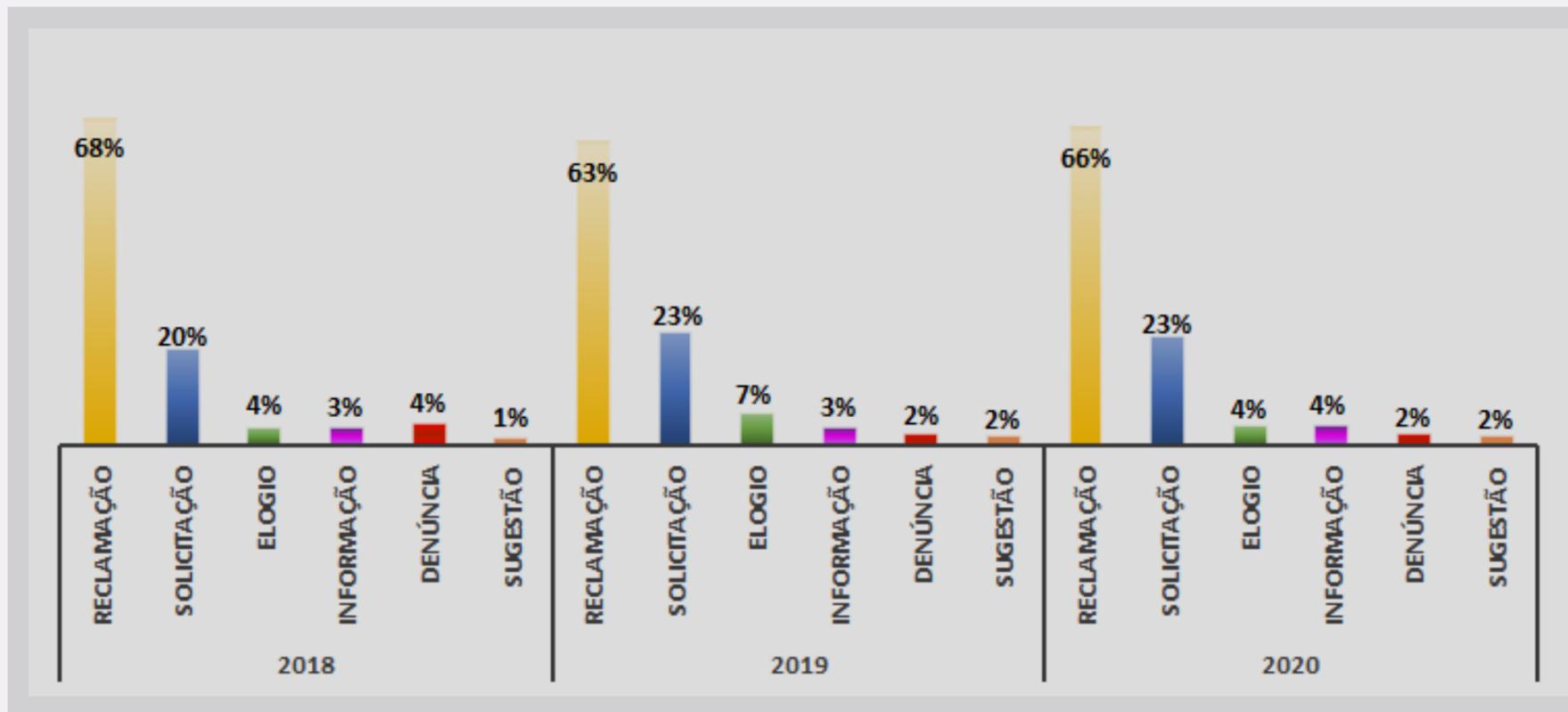
O sistema OUV-DF no 3º Trimestre de 2020, apresentou um crescimento de **22%** em relação ao mesmo período de 2019. Podemos observar também, que mesmo com as dificuldades apresentadas por conta da pandemia do Coronavírus, as manifestações continuam a crescer o que demonstra a confiança do cidadão nos serviços de ouvidoria do DF.

O atendimento via telefone, ainda se mantém como o mais utilizado para atendimento ao cidadão, representando **53%** do total de manifestações. Em segundo lugar temos o atendimento pela internet (OUV-DF), com **44%** de representatividade, **7%** a mais do que o mesmo período de 2019 e **9%** a mais que 2018. .

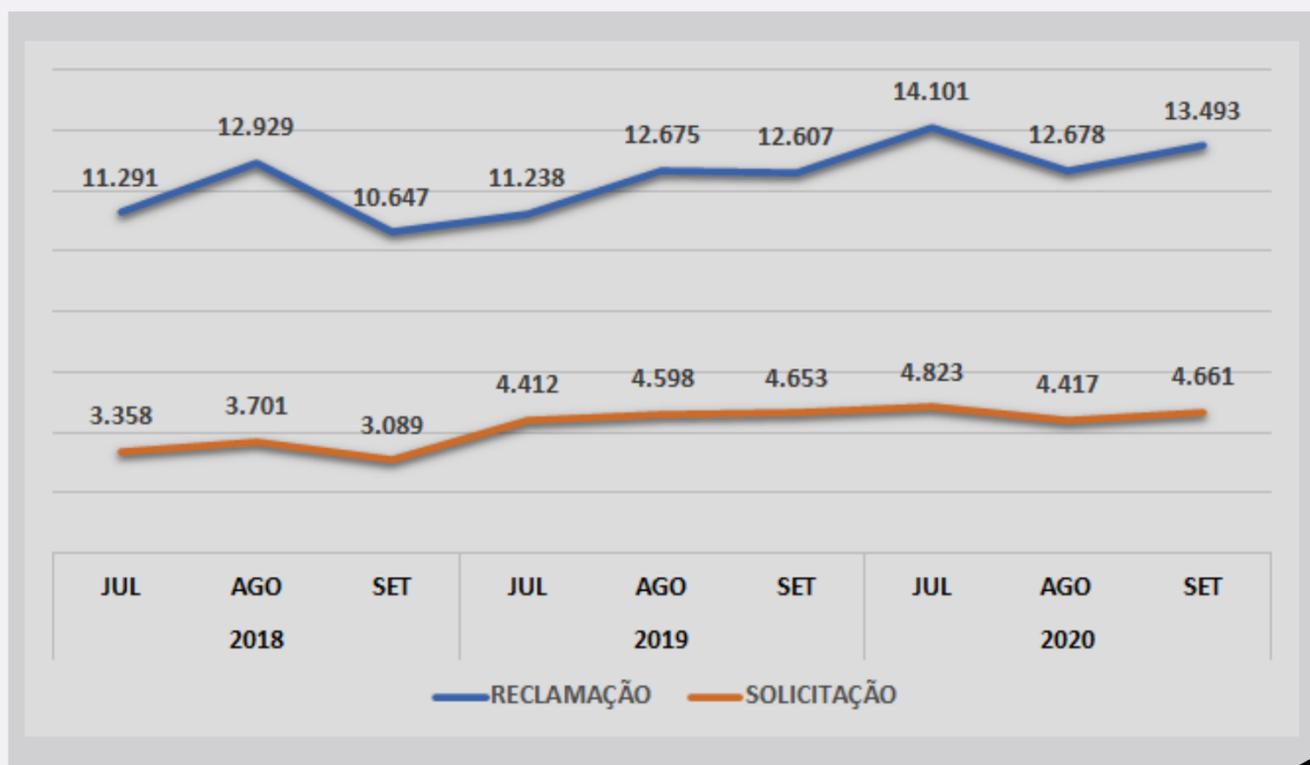
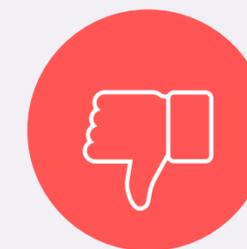
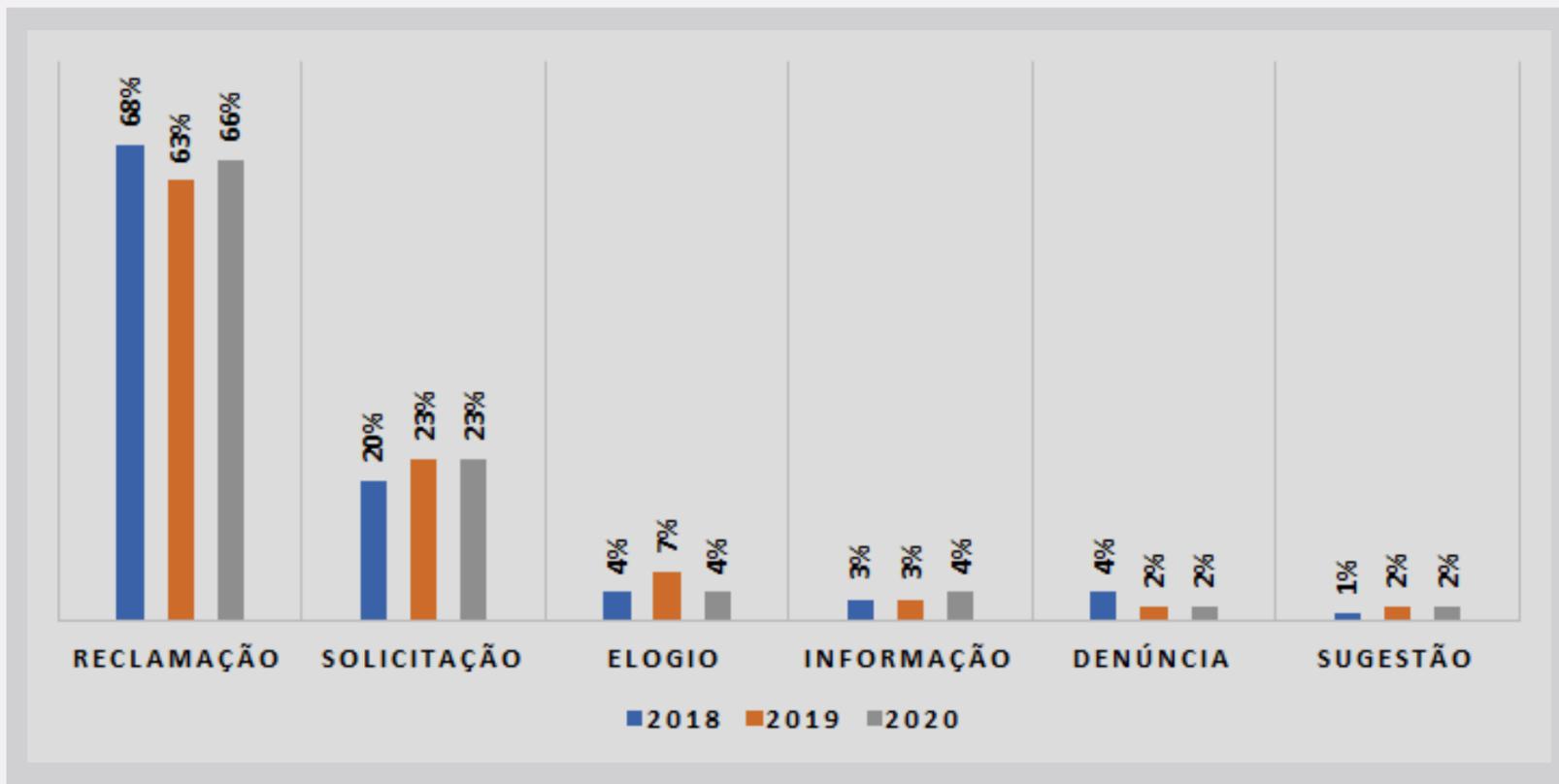
Outro ponto importante a ser analisado em 2020, é que no 1º semestre do ano, a partir do mês de março, o Brasil foi atingido por uma grande pandemia (Coronavírus), o que fez o governo decretar o isolamento de toda a população por meio da quarentena. A partir desta medida, o atendimento presencial em toda a rede de ouvidorias do Distrito Federal, sofreu uma diminuição no atendimento presencial, com uma queda de **12%** comparado ao mesmo período de 2019 e 2018. A demanda do presencial foi absorvida pelo atendimento pelo telefone e internet.



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



## ANÁLISE DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As classificações mais demandadas no 3º 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 3º Trimestre de 2020 a marca de **88%** do total de registros.

Analisando-se exclusivamente o 3º Trimestre de 2020, de julho a setembro, 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 **4%** de julho a setembro, solicitações diminuição de **3%**, e elogio um aumento de **13%**. 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 3º Trimestre de **4%**, **2%** e **2%** sucessivamente.





**3.690**

FISCALIZAÇÃO  
CORONAVÍRUS



**2.283**

SERVIDOR  
PÚBLICO



**2.049**

PODA DE  
ÁRVORE



**1.236**

TAPA BURACO -  
MANUTENÇÃO DE  
VIAS PÚBLICAS



**1.222**

INVASÃO DE  
ÁREA PÚBLICA



### RESOLUTIVIDADE

1. FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS

41%

2. SERVIDOR PÚBLICO

41%

3. PODA DE ÁRVORE

21%

4. TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE  
VIAS PÚBLICAS

67%

5. INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA

25%

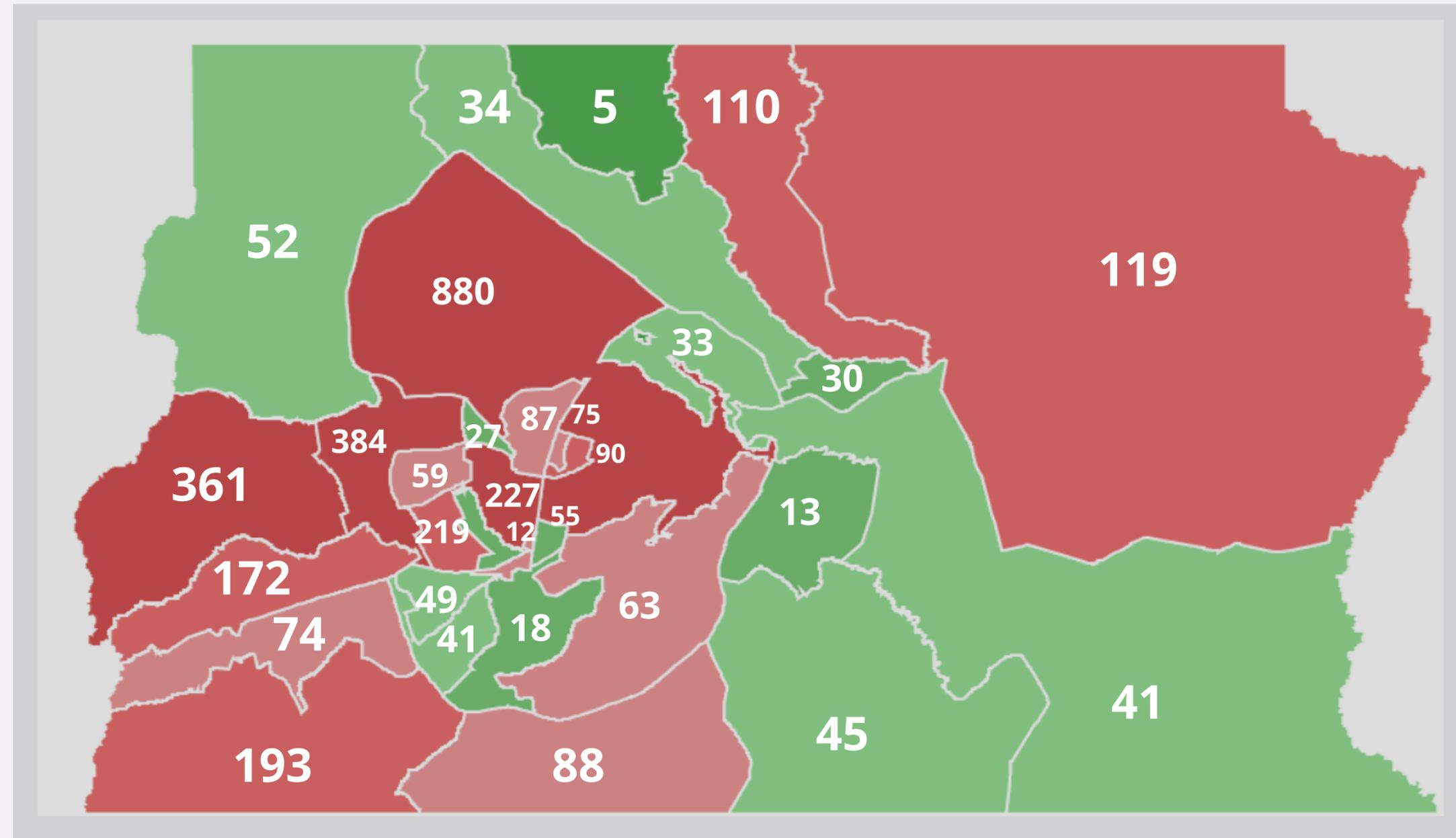
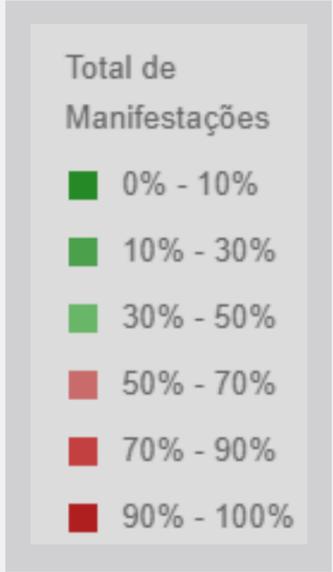
**Abaixo da  
meta de  
50%**

**Acima da  
meta de  
50%**

# RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS - 3º TRIMESTRE/2020

# FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS

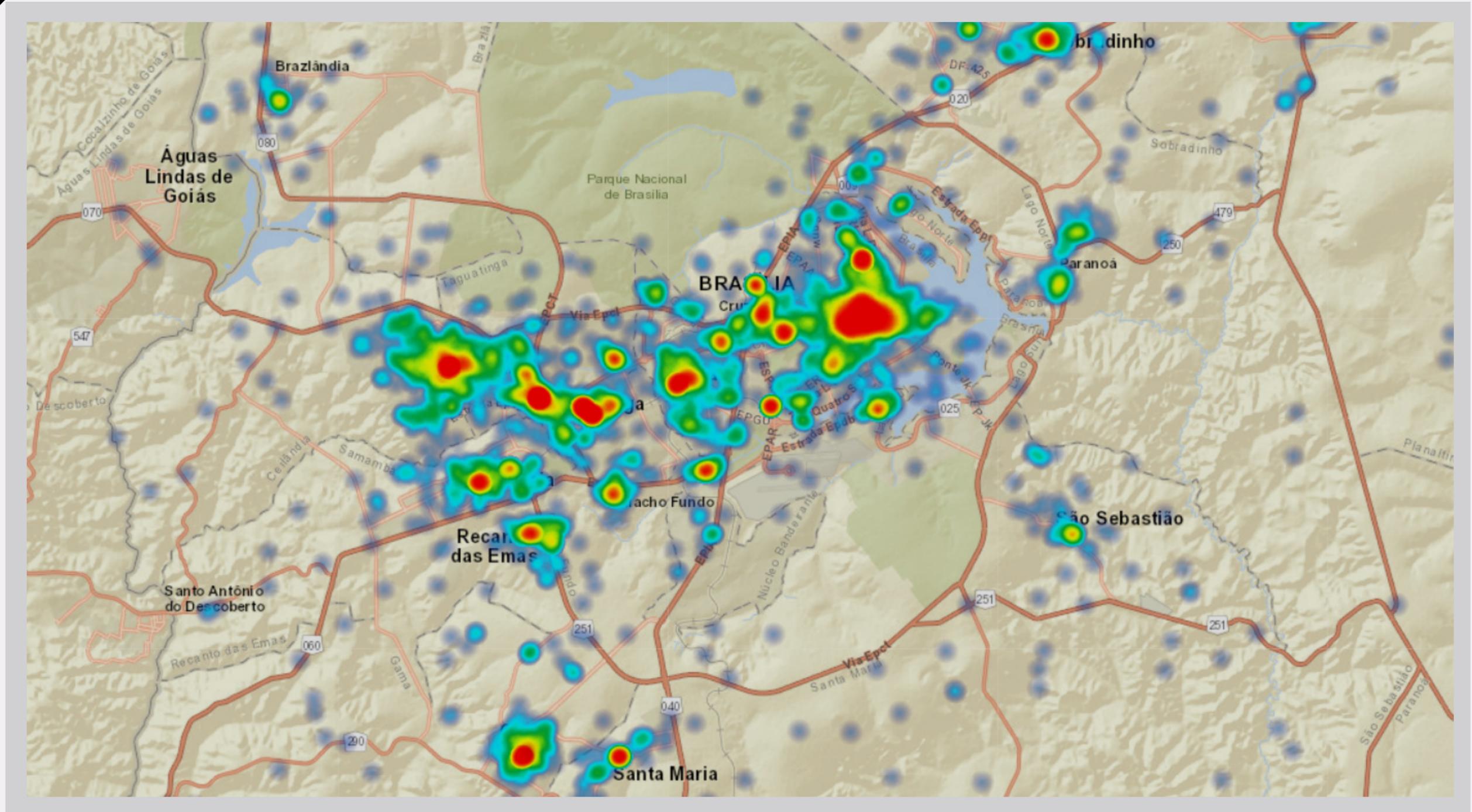
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 3.690



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

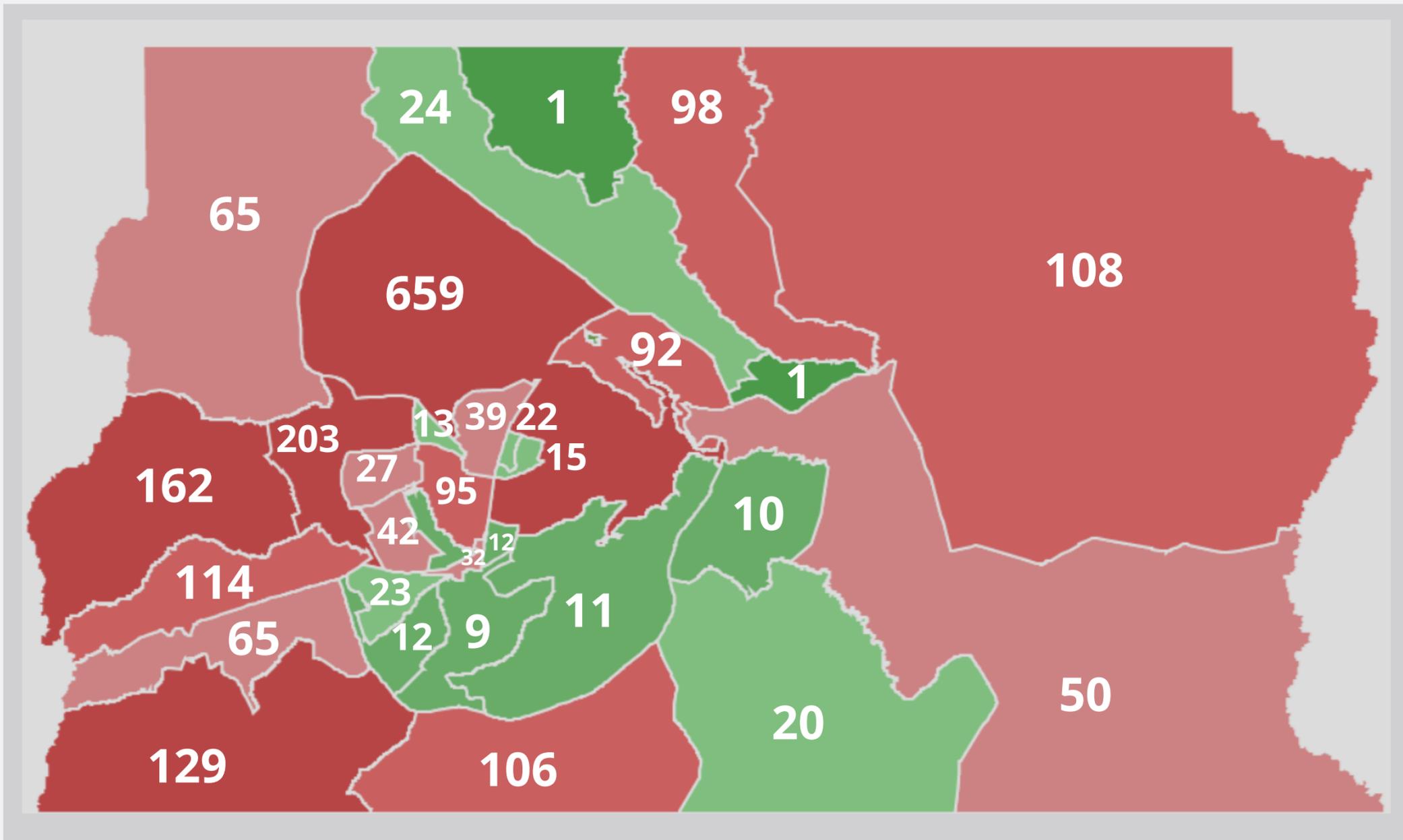
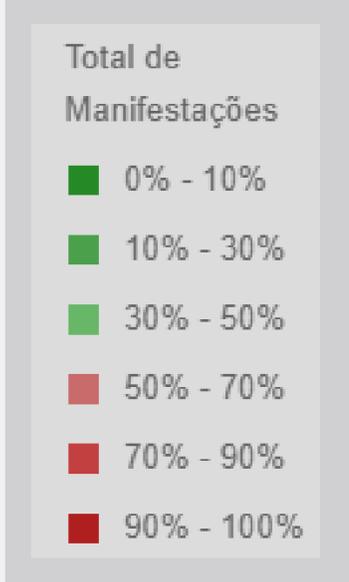
# FISCALIZAÇÃO CORONAVÍRUS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 3.690



# SERVIDOR PÚBLICO

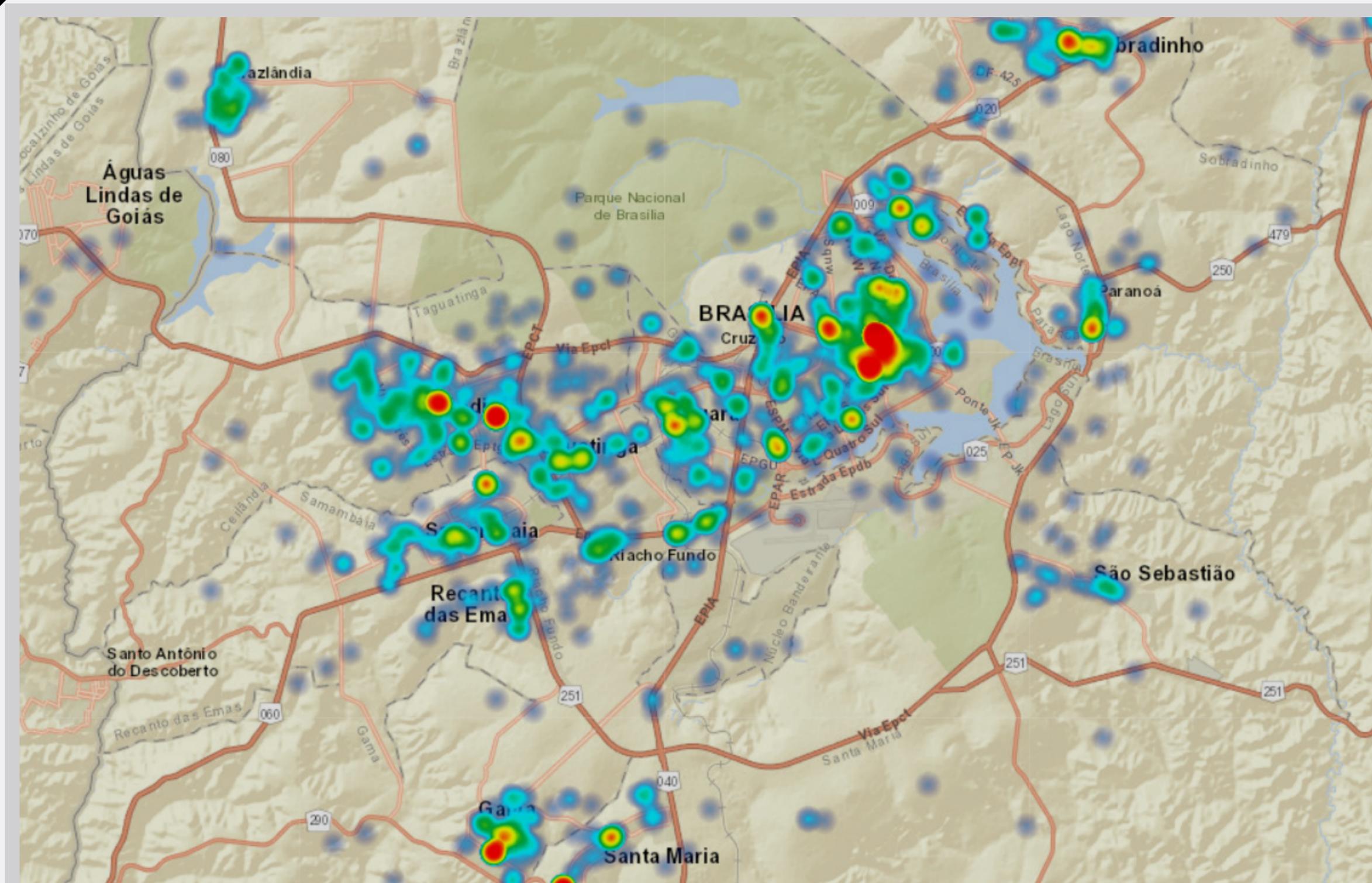
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 2.283



O maior percentual das demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Guará, Taguatinga, Ceilândia e Gama. Destacamos o Plano Piloto, por possuir a maioria dos órgãos de governo do DF.

# SERVIDOR PÚBLICO

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 2.283

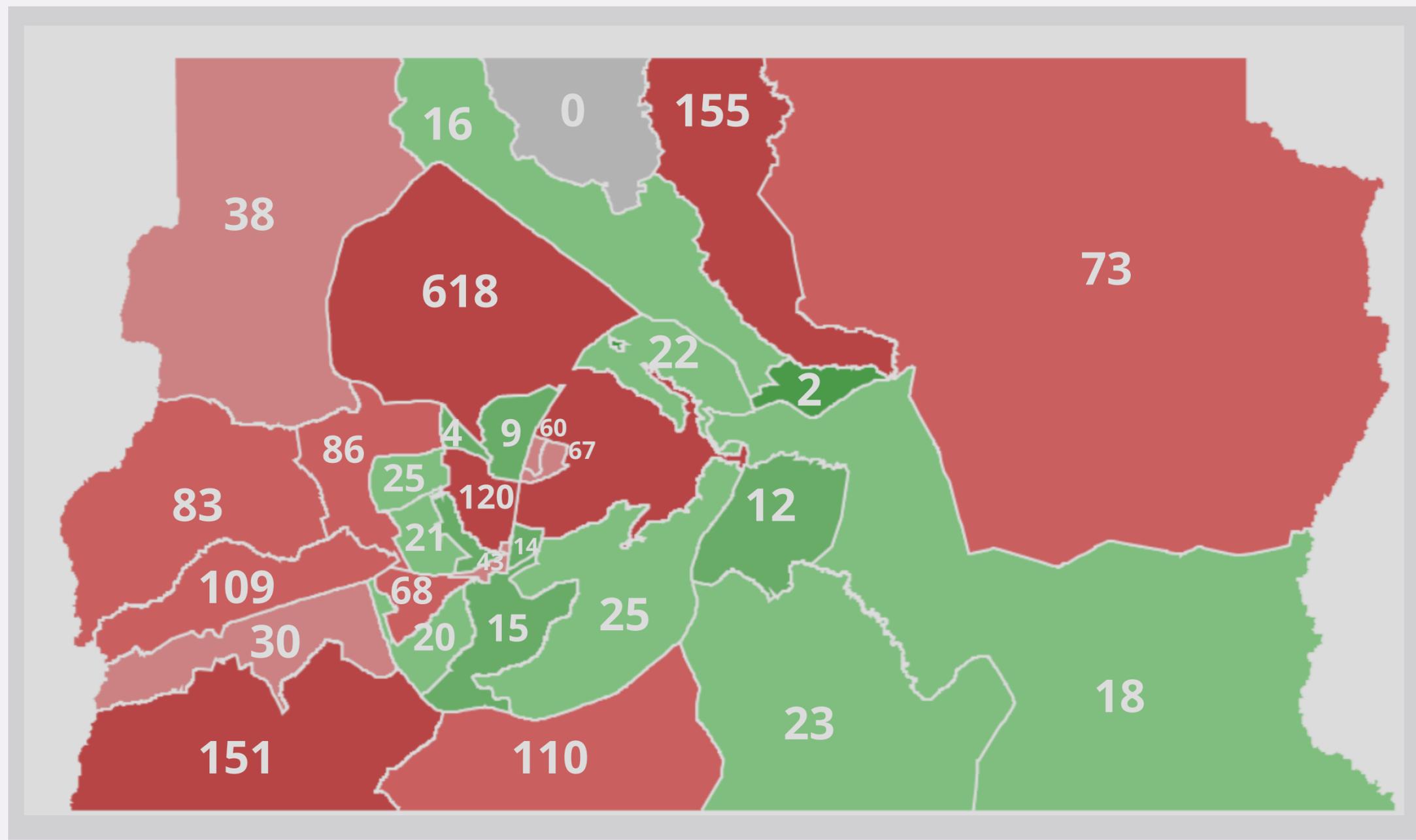
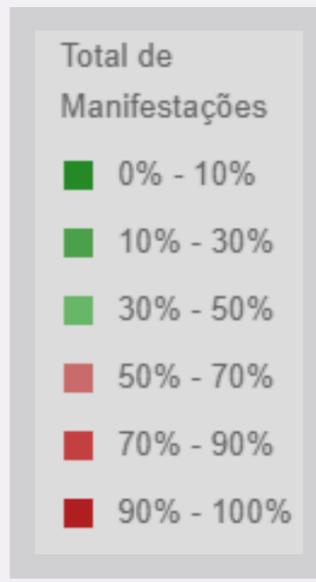




ANO 2020

# PODA DE ÁRVORE

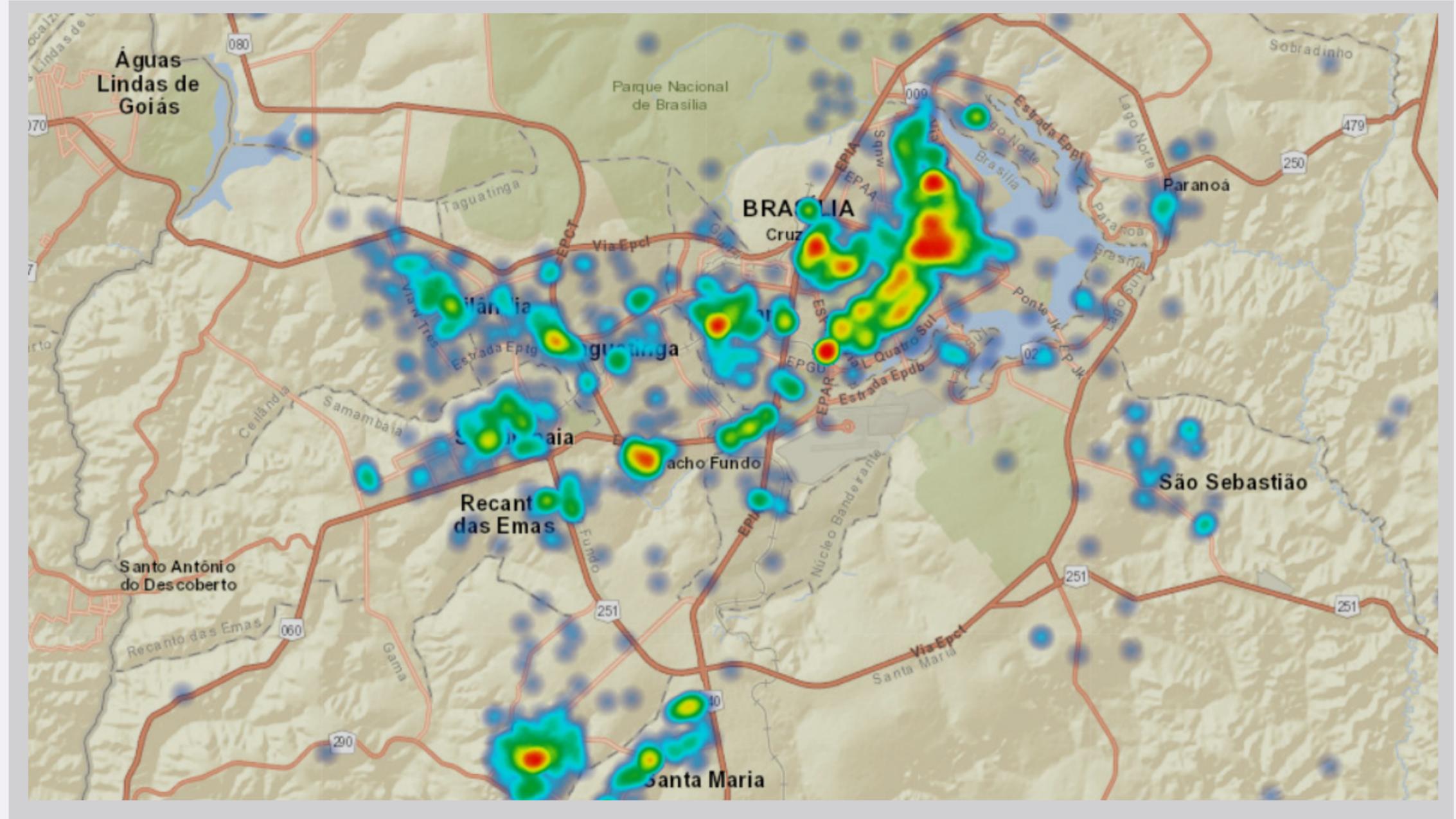
## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 2.049



O maior percentual das demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Guará, Sobradinho e Gama.

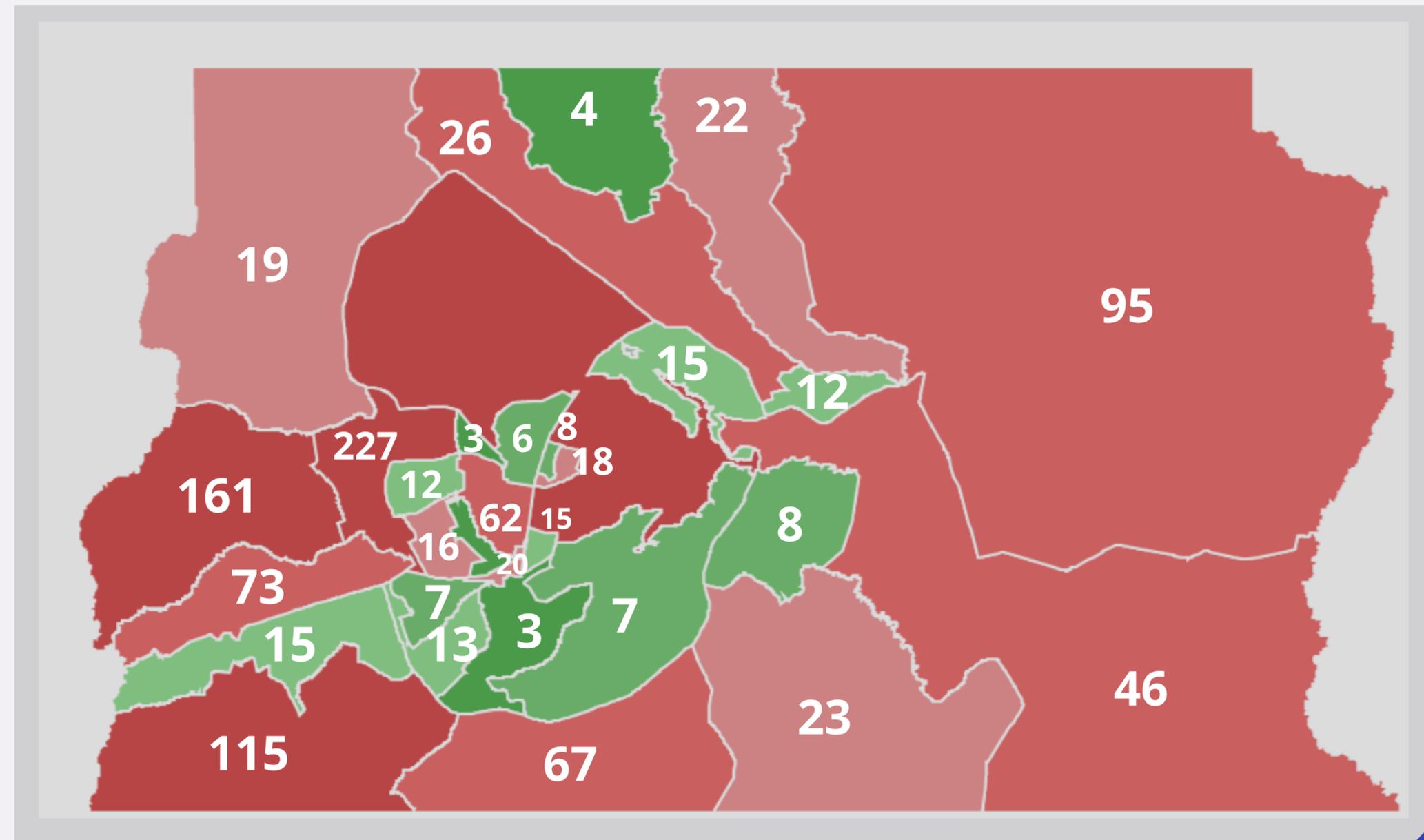
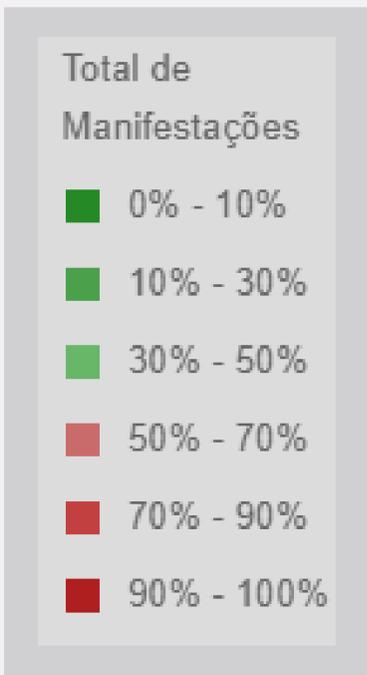
# PODA DE ÁRVORE

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 2.049



# TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

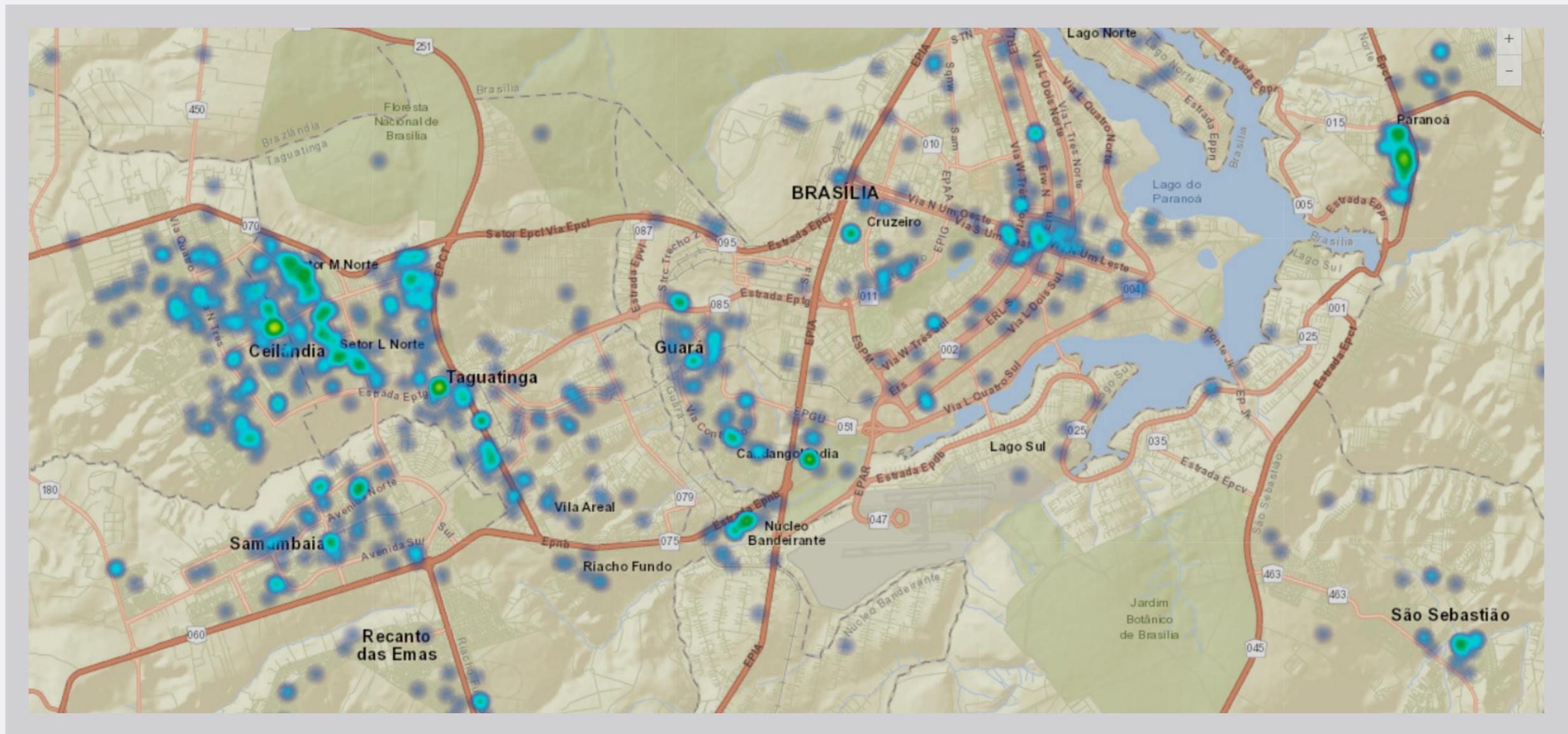
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 1.236



O maior percentual das demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Taguatinga, Ceilândia e Gama.

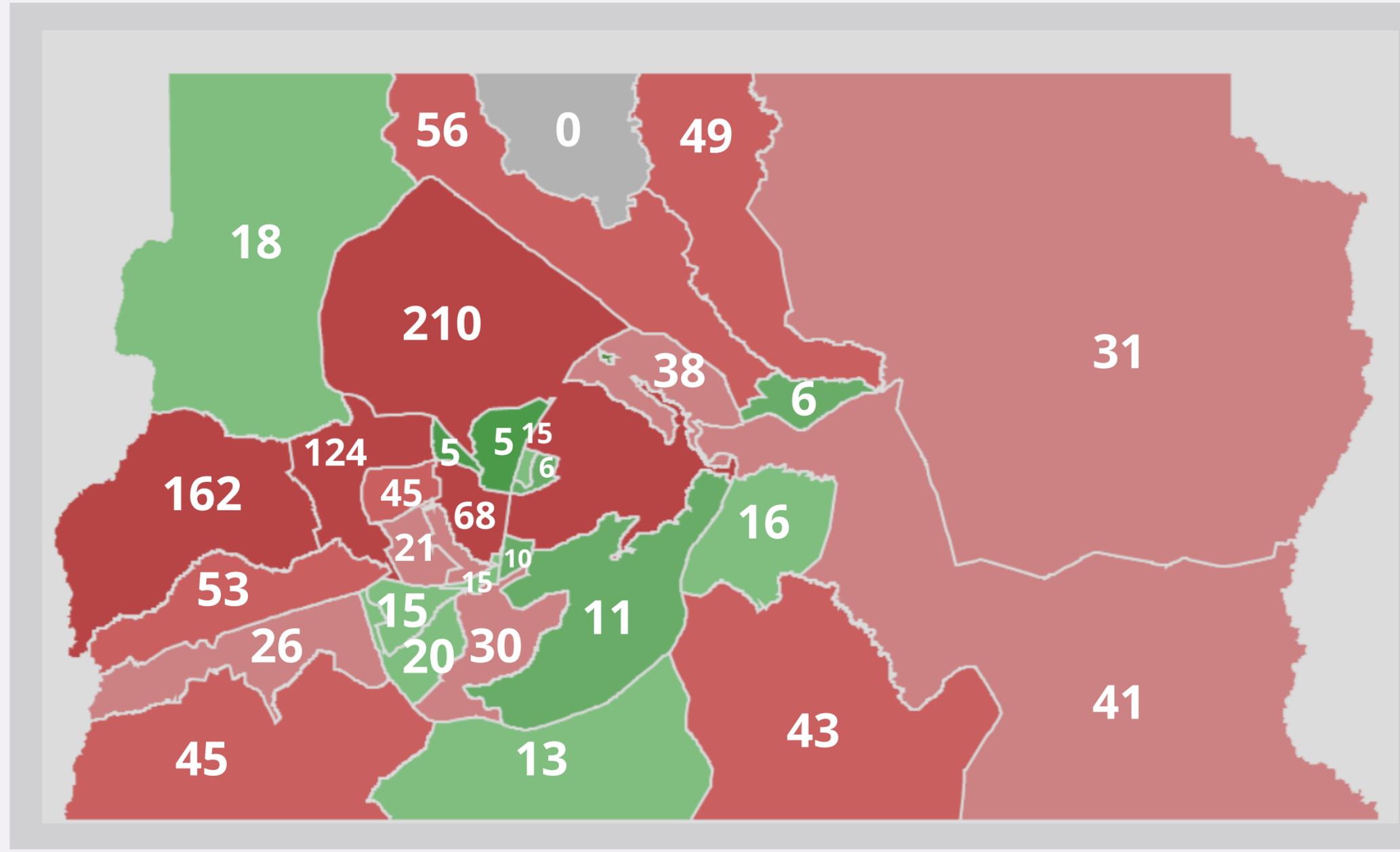
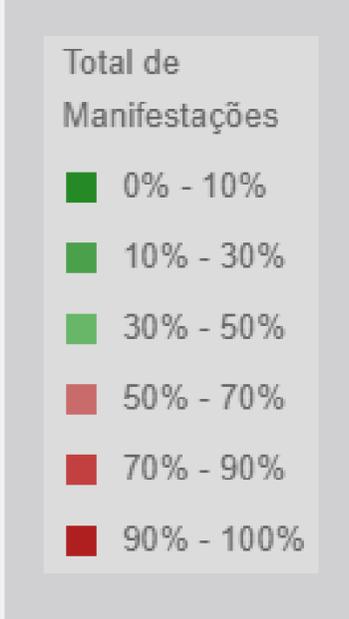
# TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 1.236



# INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA

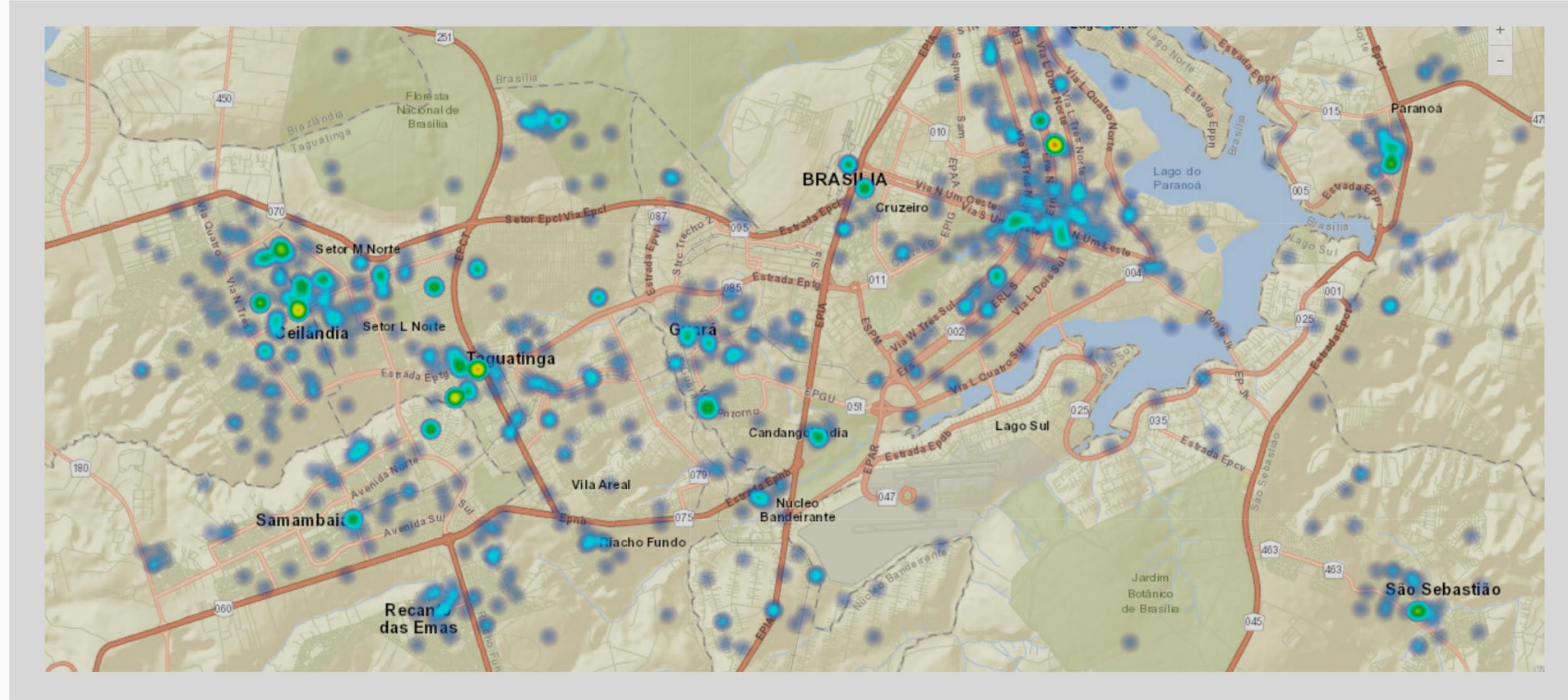
## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 1.222



O maior percentual das demandas sobre este assunto se concentram nas regiões administrativas do Plano Piloto, Taguatinga, Ceilândia, Guará e São Sebastião.

# INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA

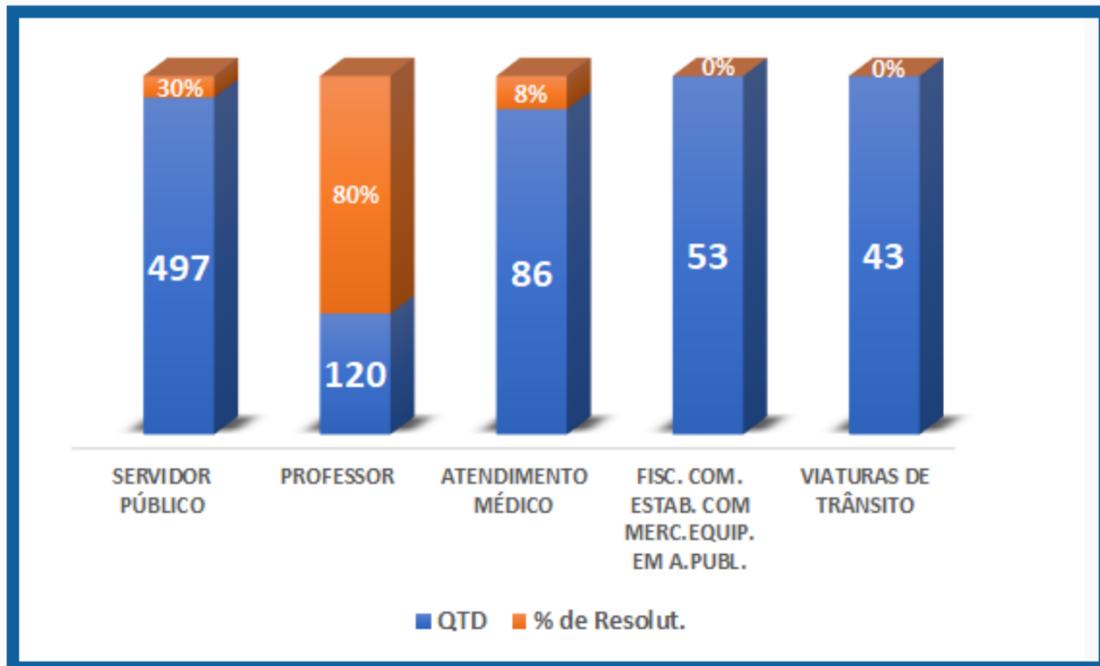
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 1.222



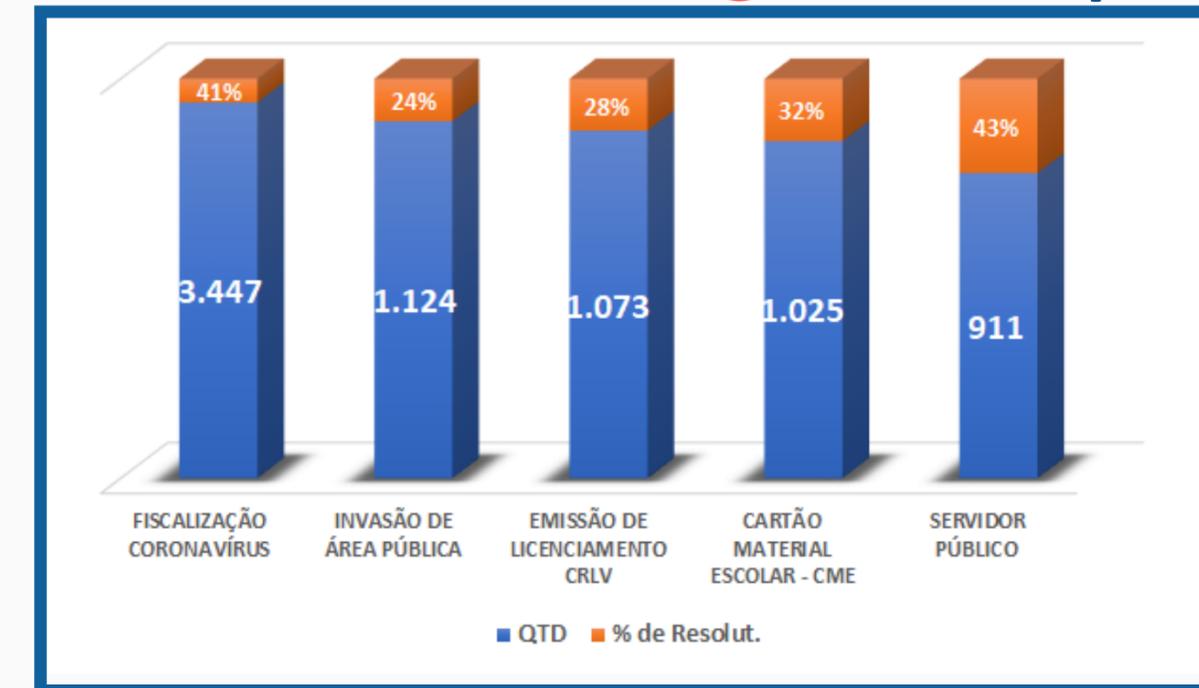
# DENÚNCIA



ANO  
2020

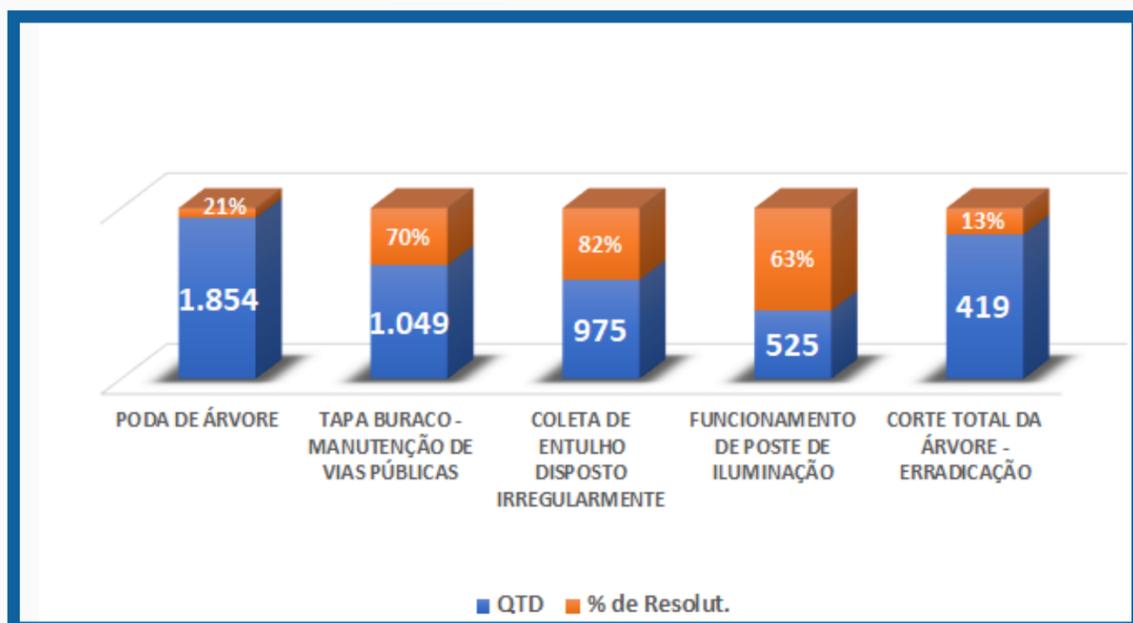


# RECLAMAÇÃO

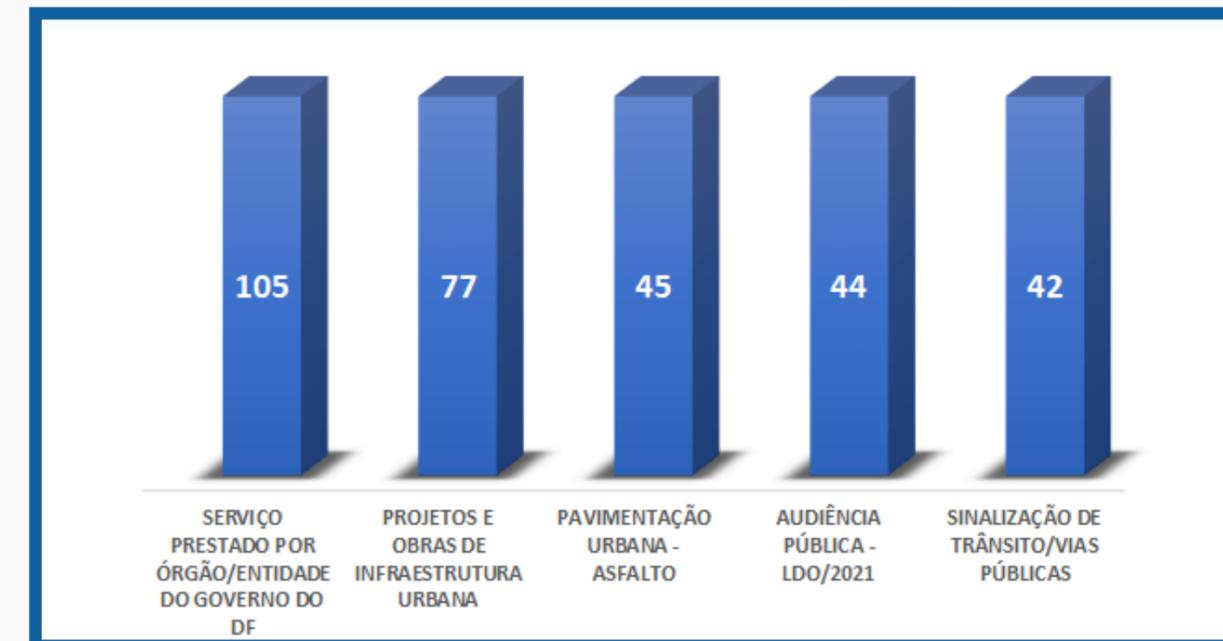


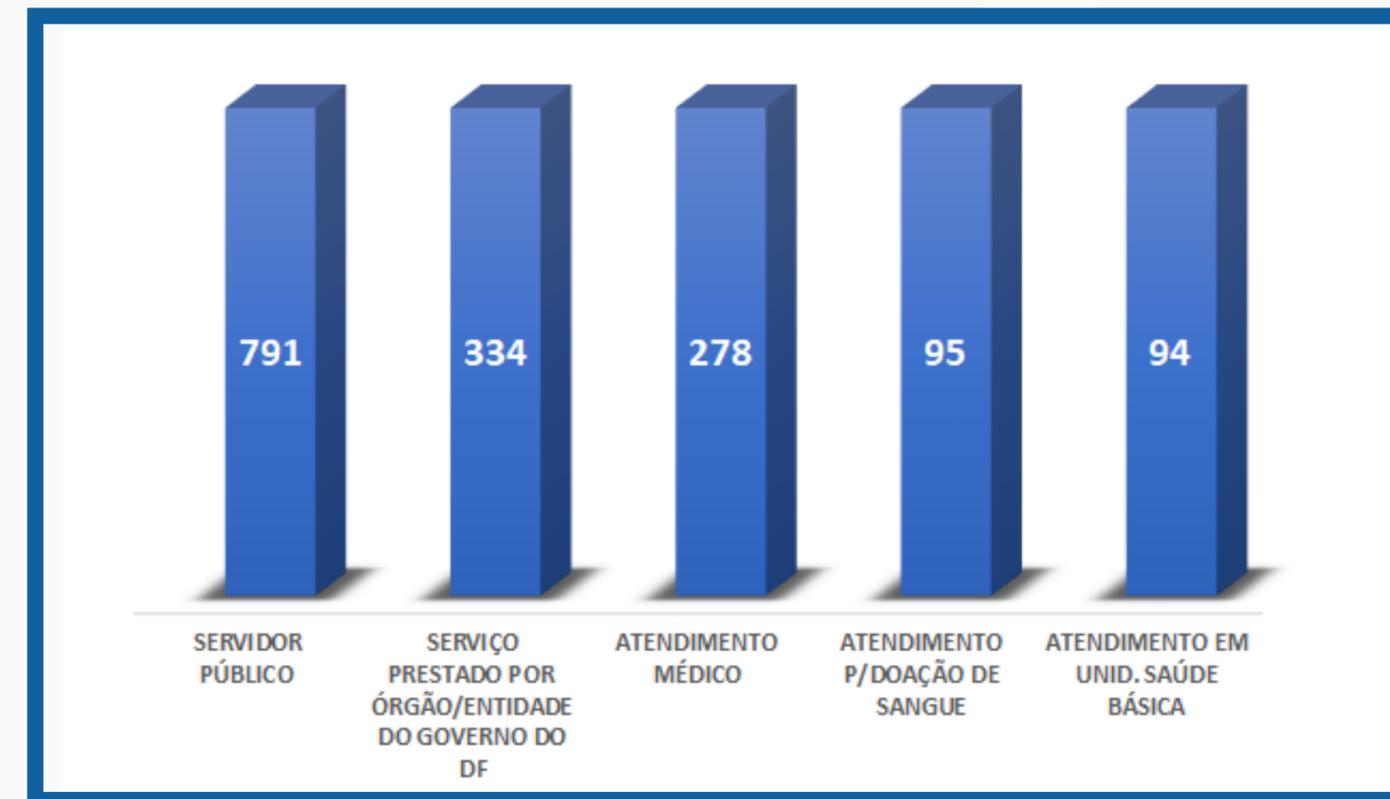
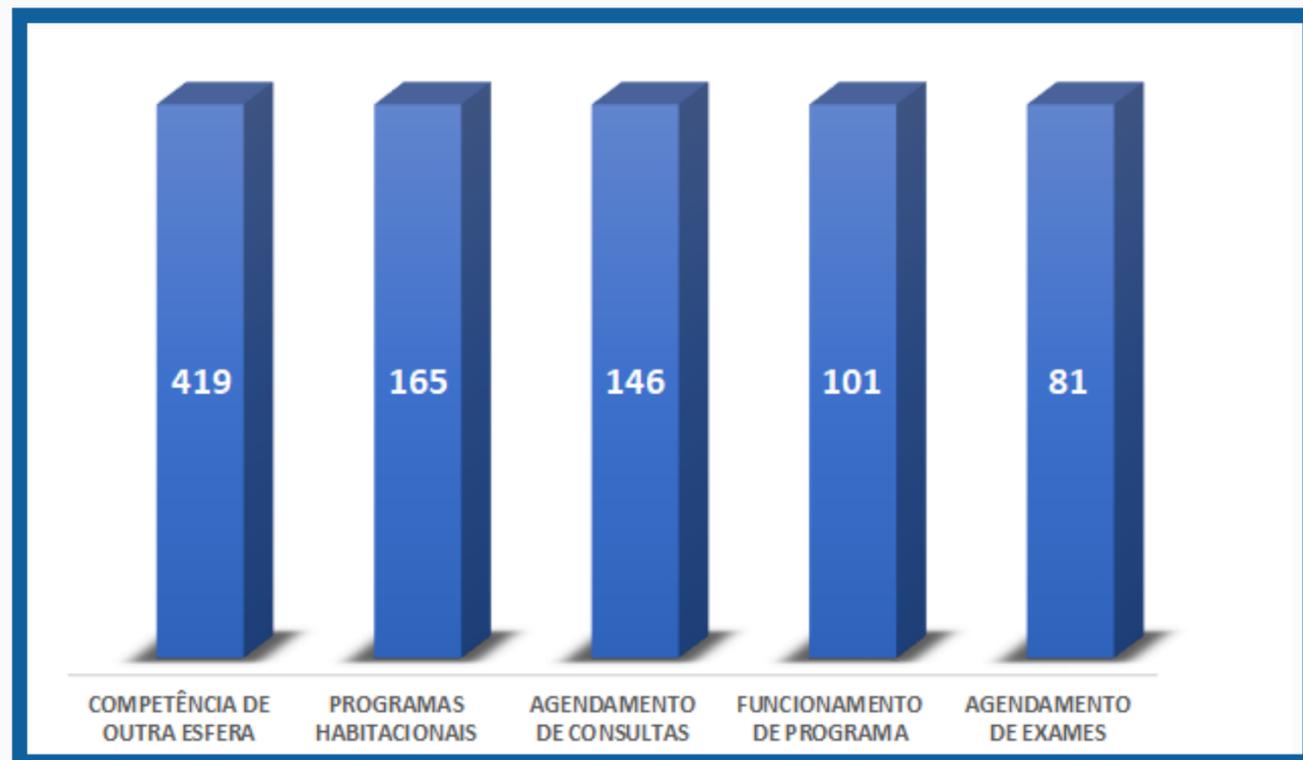
## RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR TIPO DE CLASSIFICAÇÃO

### 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.

## ANÁLISE DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Neste 3º Trimestre de 2020, o assunto mais recorrente no sistema de ouvidorias foi "Fiscalização Coronavírus", com 3.690 registros, onde mais de **90%** destes registros são de "reclamações", representando **9%** do total das 40.272, reclamações registradas no 3º 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 1º e 2º trimestre, mostrando se tratar assim, de assunto bastante sério e relevante para a sociedade do DF. Registrou também um total de **41%** de resolutividade.

O segundo assunto mais registrado neste 3º Trimestre foi "Servidor Público", com 2.283 manifestações, onde **40%** 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.



## ANÁLISE DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Comparando-se os 5 assuntos mais demandados do 3º Trimestre de 2020, com o mesmo período de 2019, verifica-se um aumento de **2%** no número de denúncias registradas, um aumento de **10%** no número de reclamações, aumento de **2%** relacionadas às solicitações, diminuição de **6%** relacionado as sugestões, aumento de **18%** nas informações e diminuição de **35%** dos elogios.

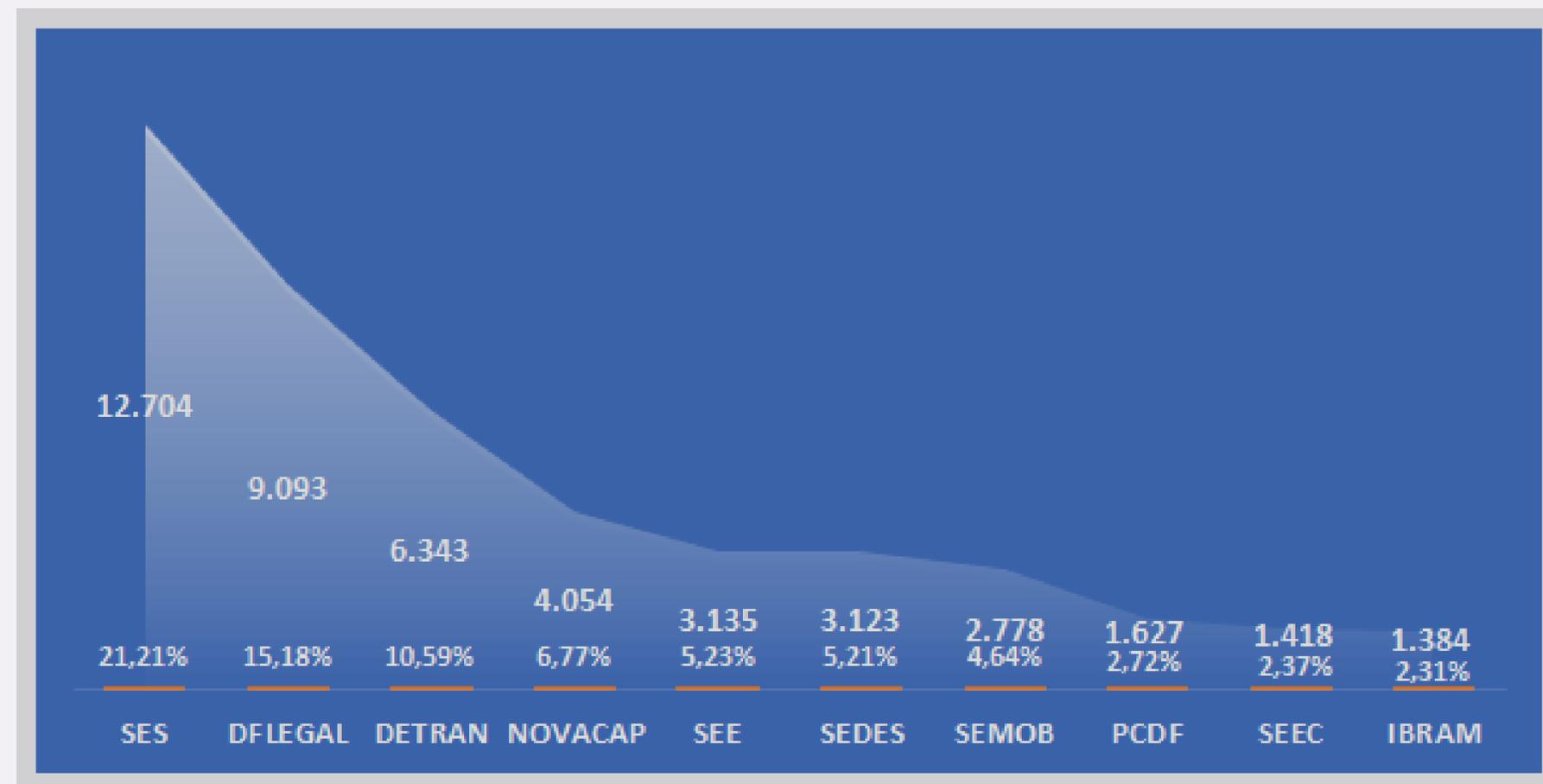
Quando analisa-se os **5 assuntos mais demandados no 3º Trimestre de 2020**, que foram: **Fiscalização Coronavírus, Servidor Público, Poda de Árvores, Tapa Buraco - Manutenção de Vias Públicas e Invasão de área Pública** e os **5 assuntos mais demandados de 2019**, que foram: **Tapa Buraco - Manutenção 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 Invasão de Área Pública e em 2019, Cartão de Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA e Atendimento em Unidade de Saúde Pública. Porém, mesmo com esta diferença, quando analisa-se os números totais, absolutos destes TOP 5 assuntos, verifica-se um aumento de **5%** 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.



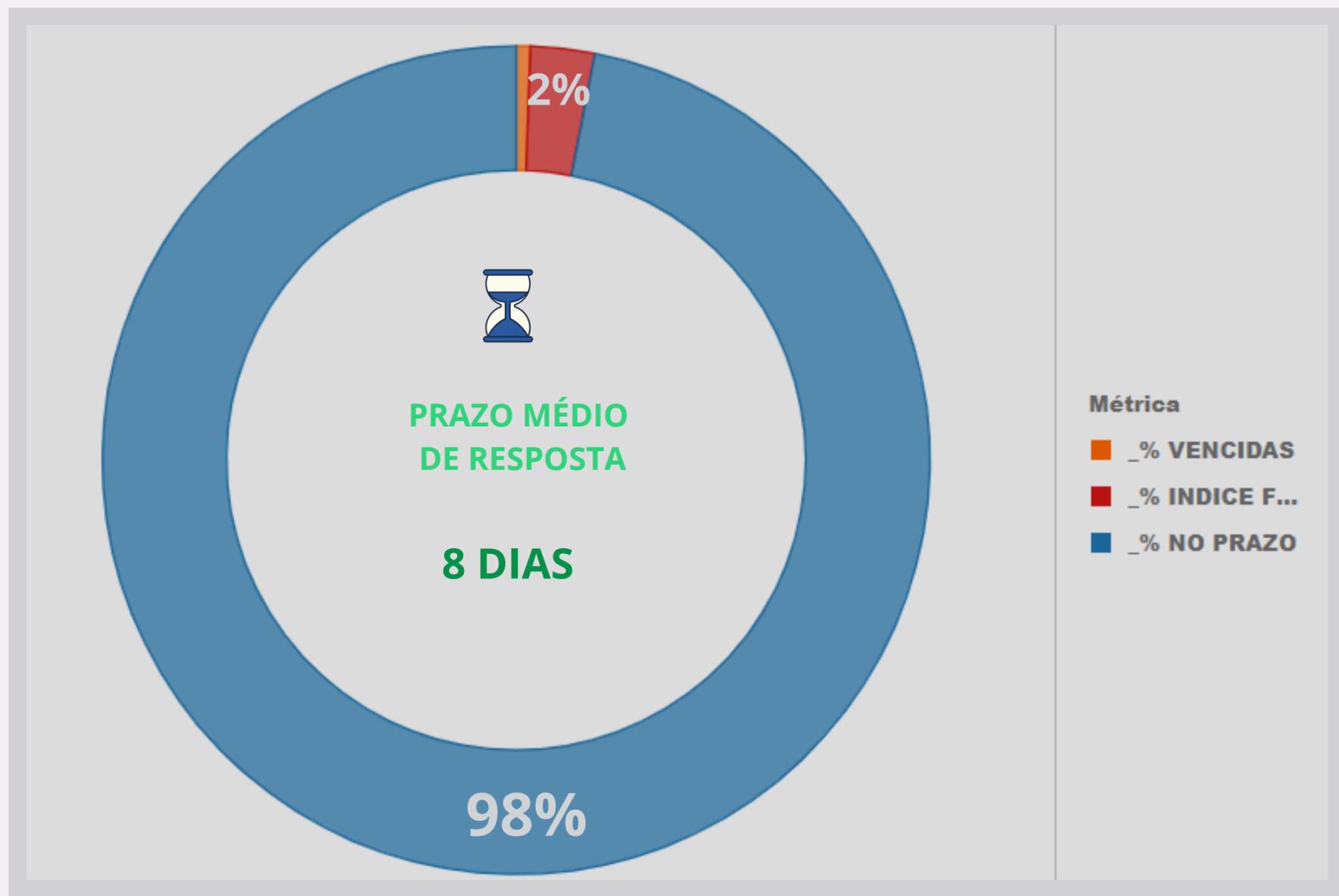
# Destques de 2020



# INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDADAS



# Índice de Cumprimento de Prazos e Respostas

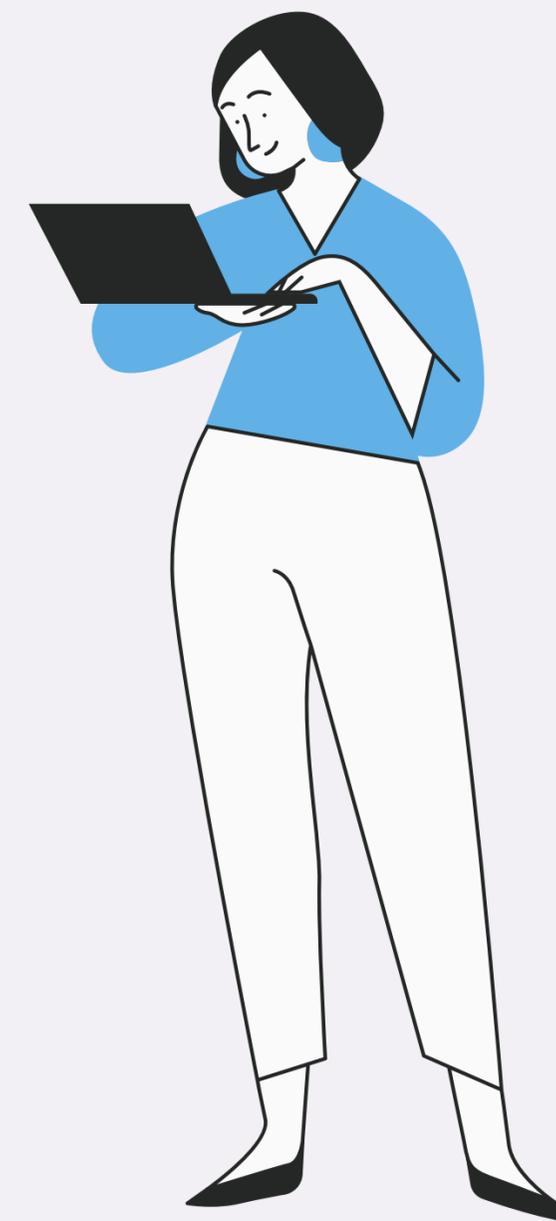


## ANÁLISE DOS PRAZOS

Ao analisar-se o percentual de respostas, **DENTRO DO PRAZO**, do 3º Trimestre de 2020, com o mesmo período de 2019, verifica-se um aumento de **5%**, 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 3º Trimestre de 2020, o índice de cumprimento do prazo de respostas foi de **98%**, seis pontos acima da meta.

Com relação ao prazo médio de resposta ao cidadão, em 2019, encontrava-se em 10 dias. No 3º trimestre de 2020, mesmo período, este índice, caiu para 8 dias, uma diminuição de 2 dias na resposta. Importante destacar que o prazo, conforme determinado em Lei é de 20 dias.

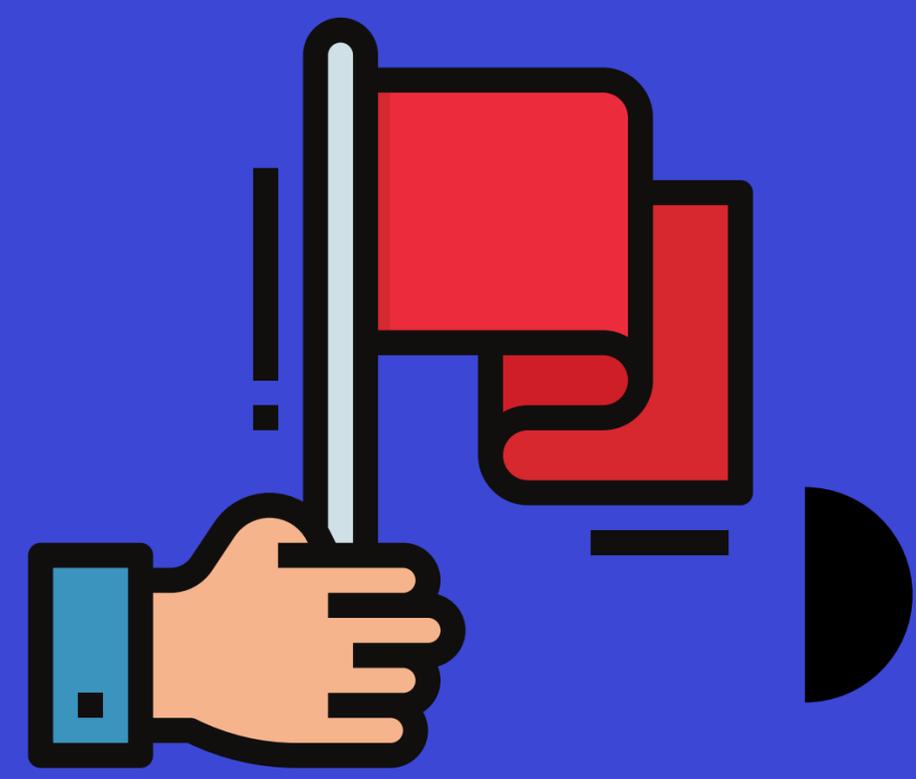
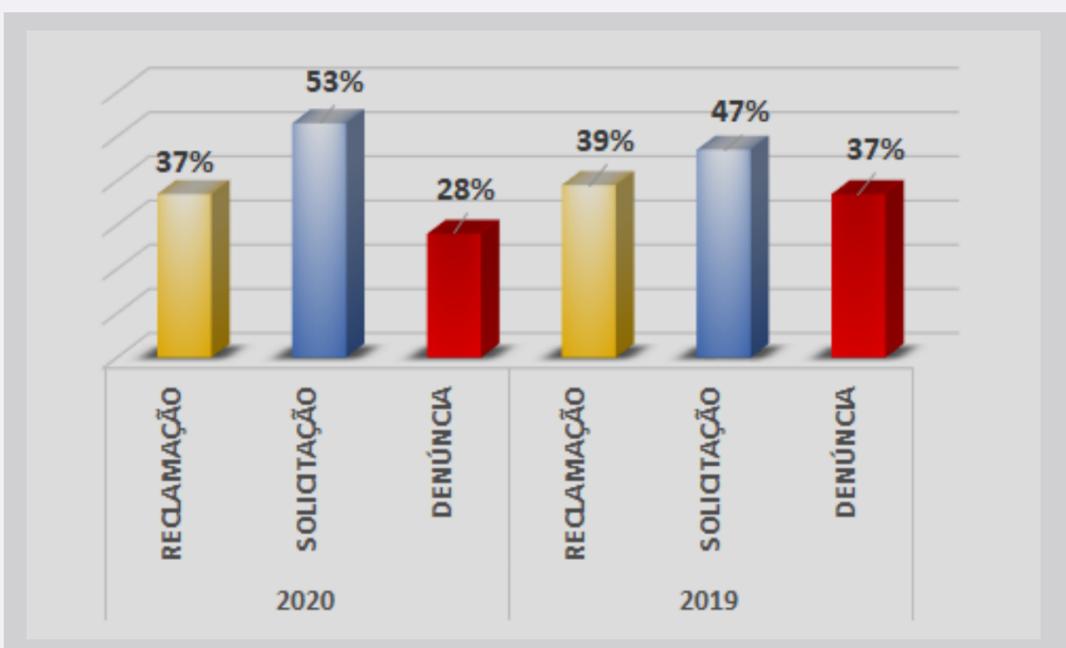


# RESOLUTIVIDADE

3º TRIMESTRE DE 2020      3º TRIMESTRE DE 2019



## % DE RESOLUTIVIDADE POR TIPO DE CLASSIFICAÇÃO

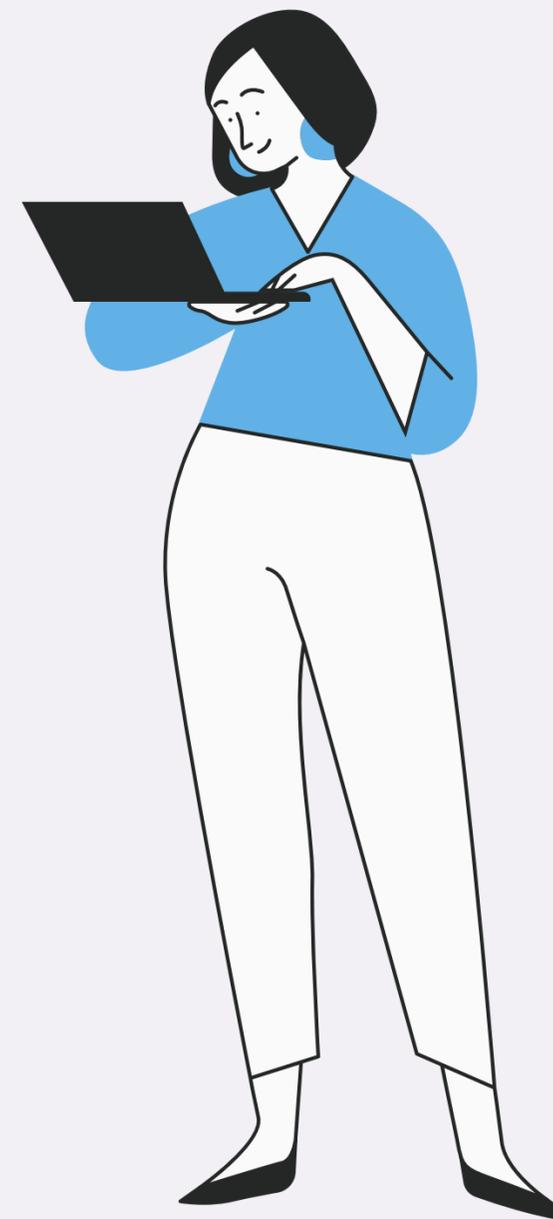


## ANÁLISE RESOLUTIVIDADE

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 trimestre foi de **43%**. No mês de julho, obteve-se o maior percentual dentro do trimestre, **44%**. O mês de setembro apresentou o índice mais baixo de **40%**.

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



## RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS



01

ADM.  
ESTRUTURAL  
100%

02

ADM.  
SANTA MARIA  
100%

03

ADM. JARDIM  
BOTÂNICO  
97%

04

ADM.  
TAGUATINGA  
96%

05

ADM. GAMA  
92%

TOP



## RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS SECRETARIAS DE ESTADO



*OBS.: Dados referentes a SES/DF e SELDF por estarem sobre auditoria não estão contemplados neste relatório.*

01

SECEC  
100%

02

SETRAB  
77%

03

SEGOV  
68%

04

SODF  
54%

05

SEMOB  
53%

TOP



## RANKING DE RESOLUTIVIDADE DAS ENTIDADES



01

FHB  
86%

02

PGDF  
73%

03

SLU  
65%

04

TERRACAP  
61%

05

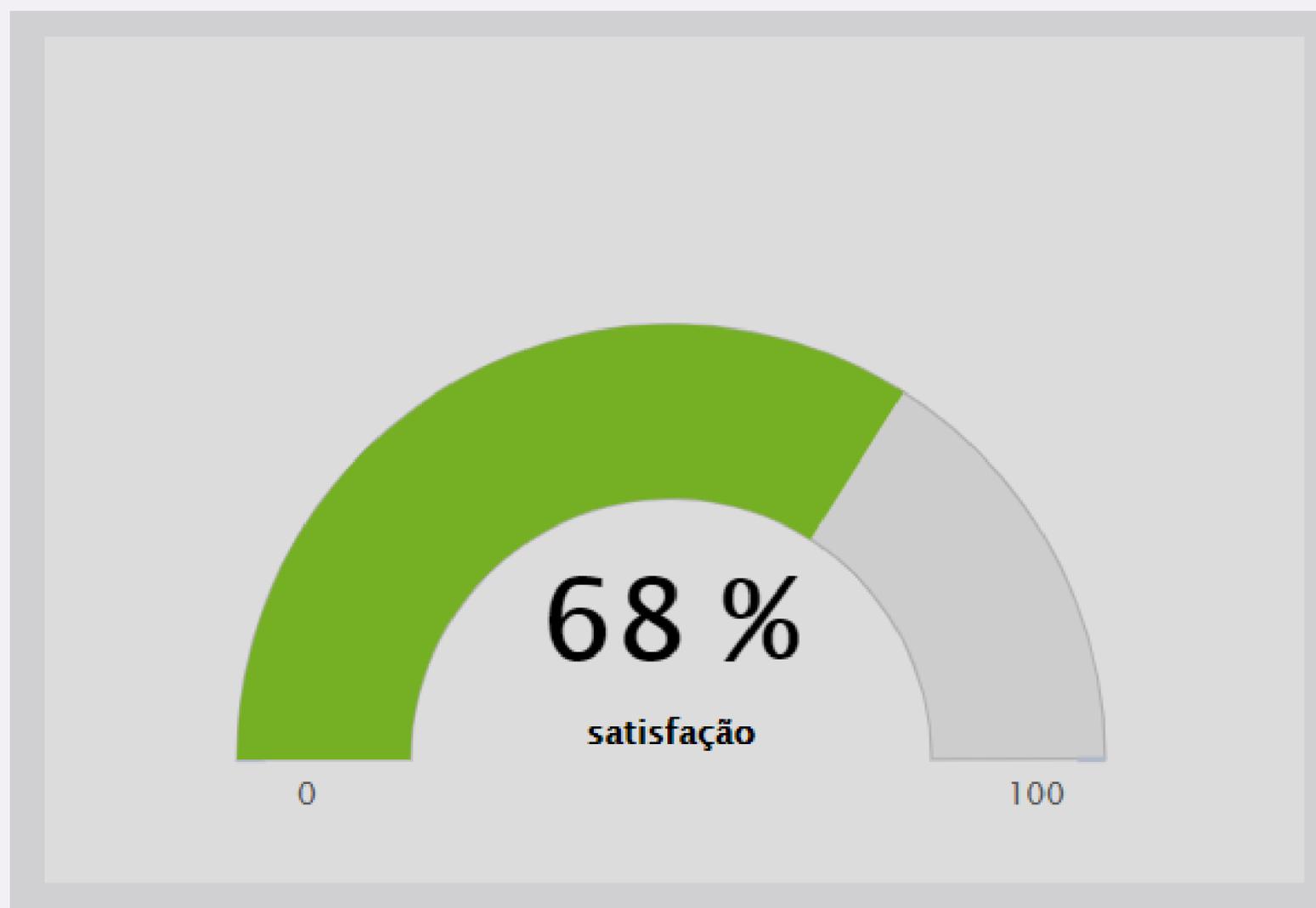
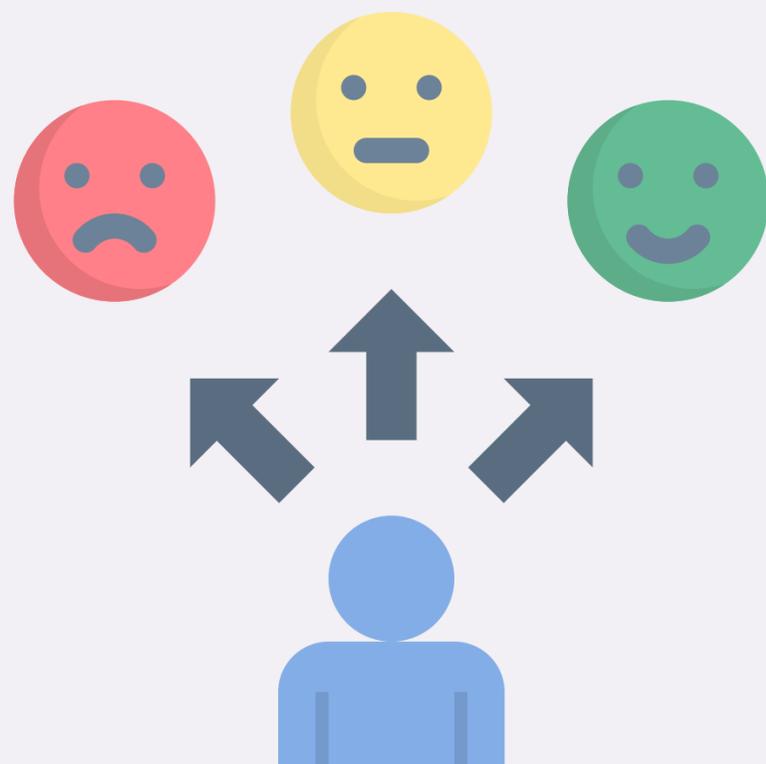
DPDF  
56%

TOP

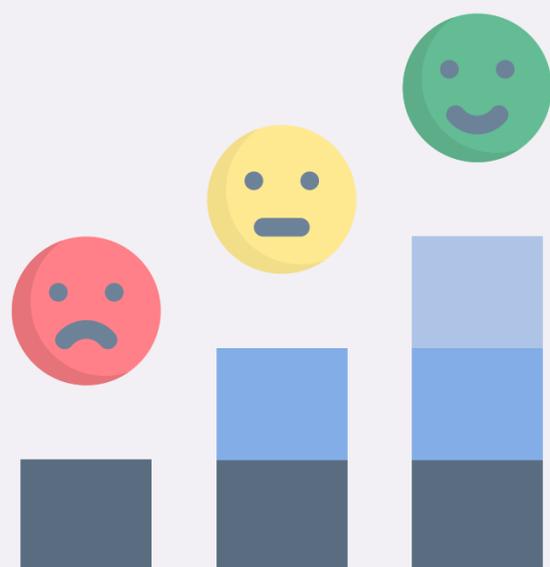




## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA ANÁLISE

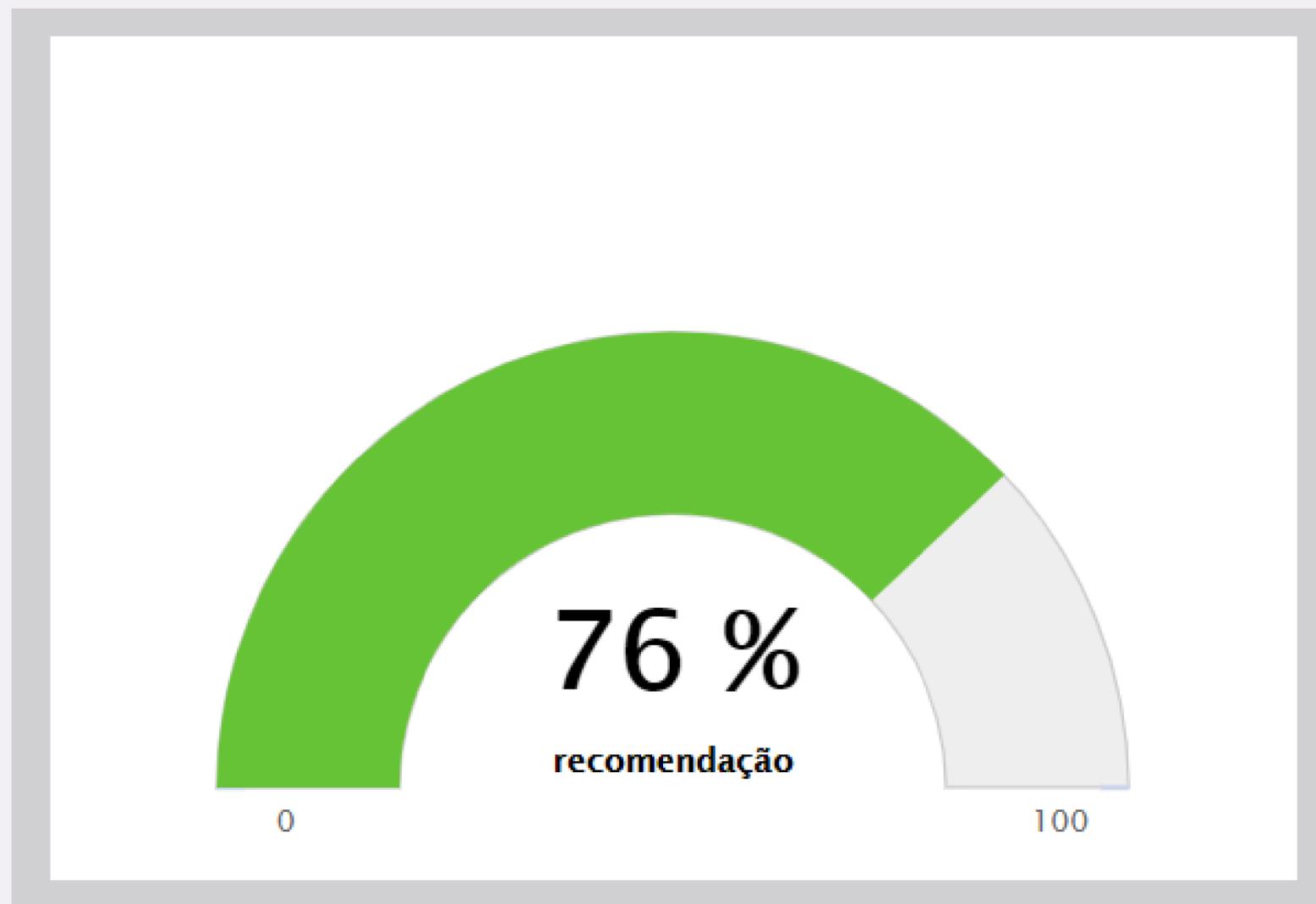
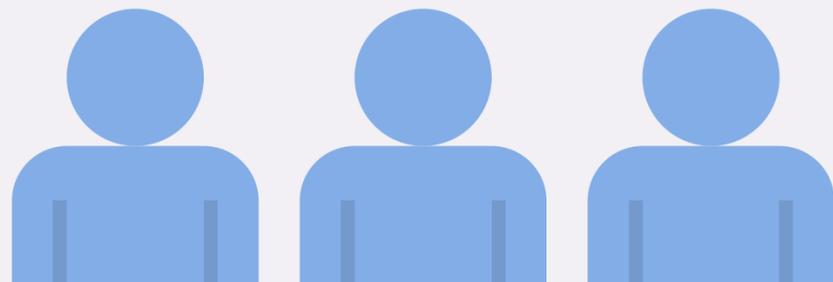
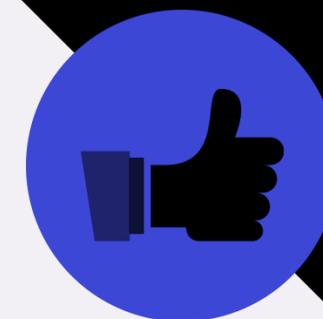


Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação diretamente no sistema OUV-DF.

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 COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



## ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO 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.



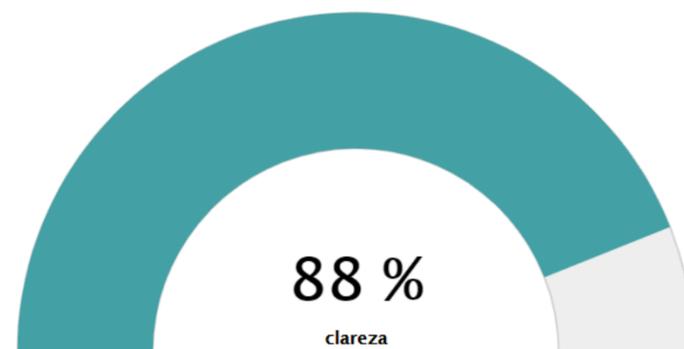
Importante ressaltar que dos três índices relativos a avaliação do cidadão, este é o que sempre tem alcançado maiores percentuais, ou seja, ainda que **68%** informem estar satisfeitos com o serviço de ouvidoria, **8%** a mais, informam que recomendariam o serviço. Diante disso podemos deduzir que dentro destes **8%**, temos cidadãos insatisfeitos, com o serviço de ouvidoria, mas que mesmo assim ainda indicariam a um amigo.

Podemos inferir ainda, que dos **22%** de insatisfeitos, aproximadamente **25%**, ainda sim, recomendam o serviço de ouvidoria.

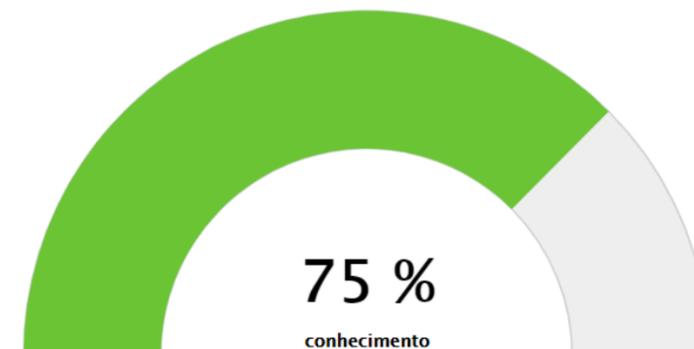
# CARTA DE SERVIÇOS



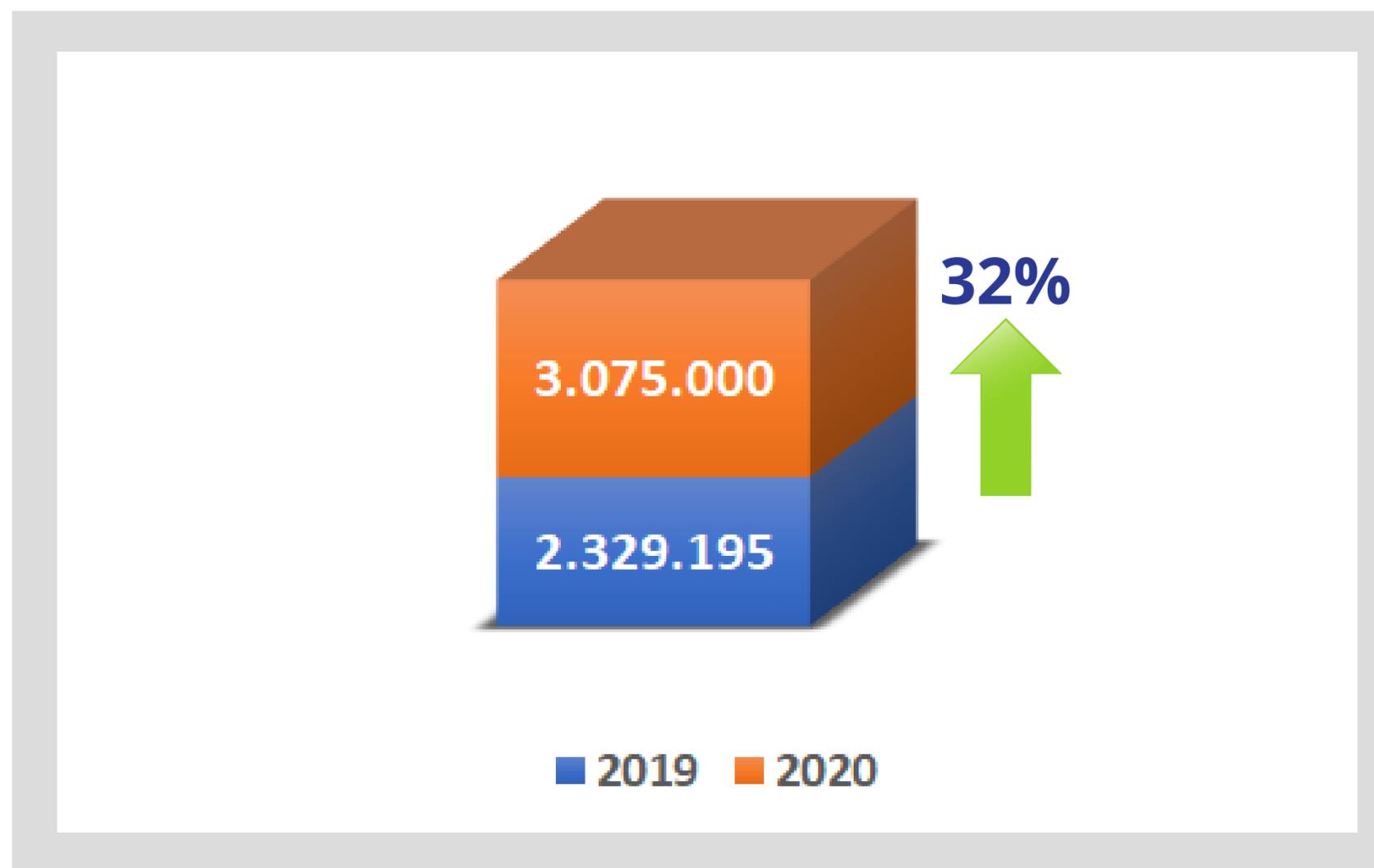
TAXA DE CLAREZA DAS  
INFORMAÇÕES NAS CARTAS  
DE SERVIÇOS



TAXA DE CONHECIMENTO DE  
EXISTÊNCIA DA CARTA DE  
SERVIÇOS



# CARTA DE SERVIÇOS TOTAL DE ACESSOS





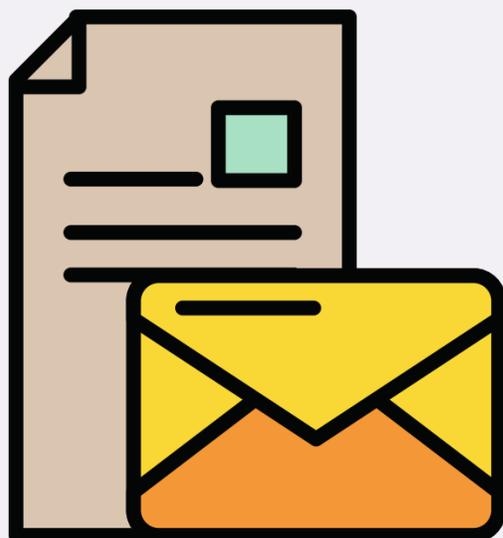
## CARTA DE SERVIÇOS ANÁLISE

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.

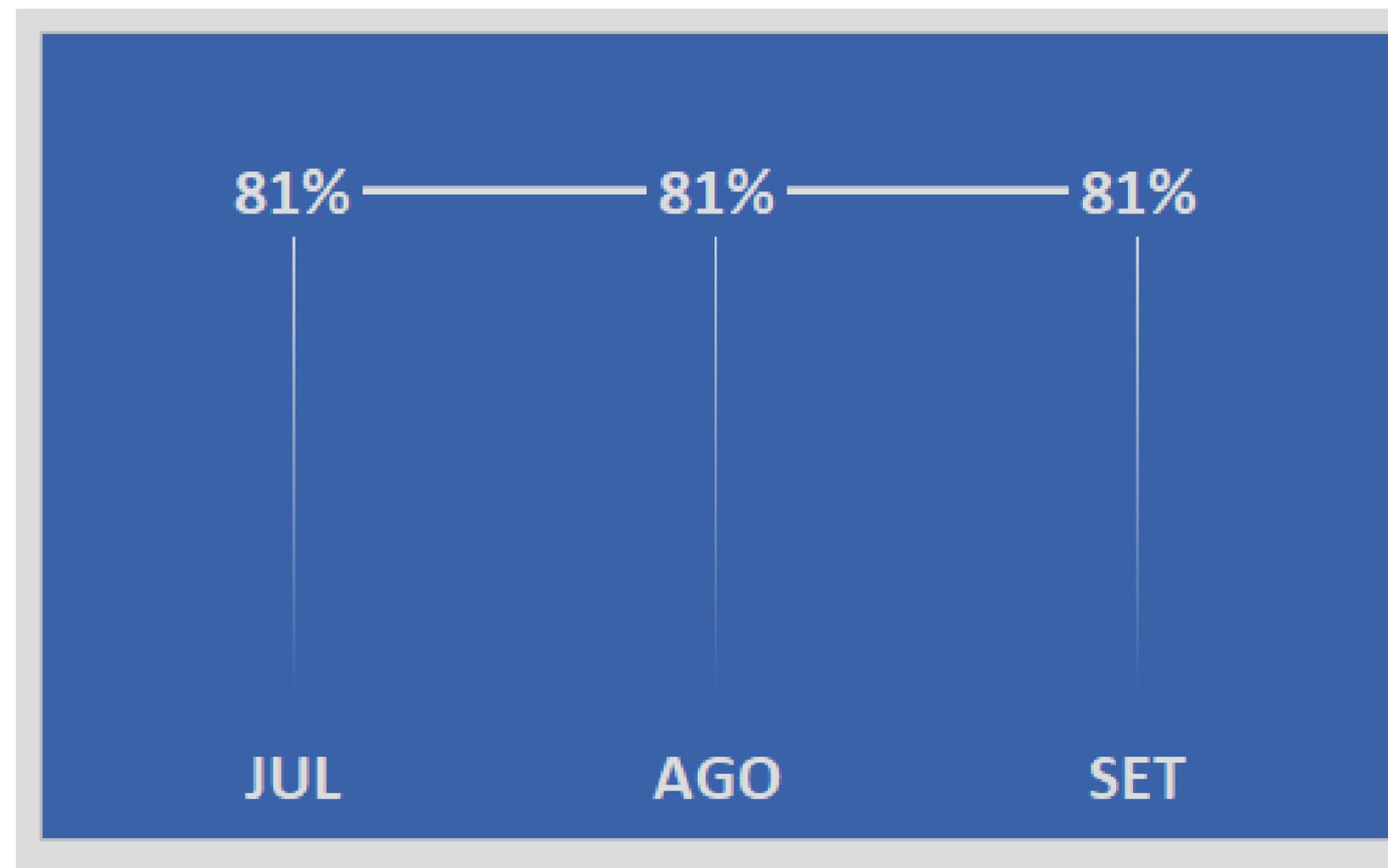
Notamos o crescimento do número de acessos às Cartas de Serviço do DF na ordem de **32%**. Tal avanço é atribuído a padronização das Cartas de Serviços, nos sítios dos órgãos, para o cumprimento da meta de **85%**, da Taxa de Adequação dos Requisitos Básicos das Cartas de Serviços.



# TAXA DE ADEQUAÇÃO DOS REQUISITOS DAS CARTAS DE SERVIÇOS



**CARTA DE SERVIÇOS**





# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - e-SIC



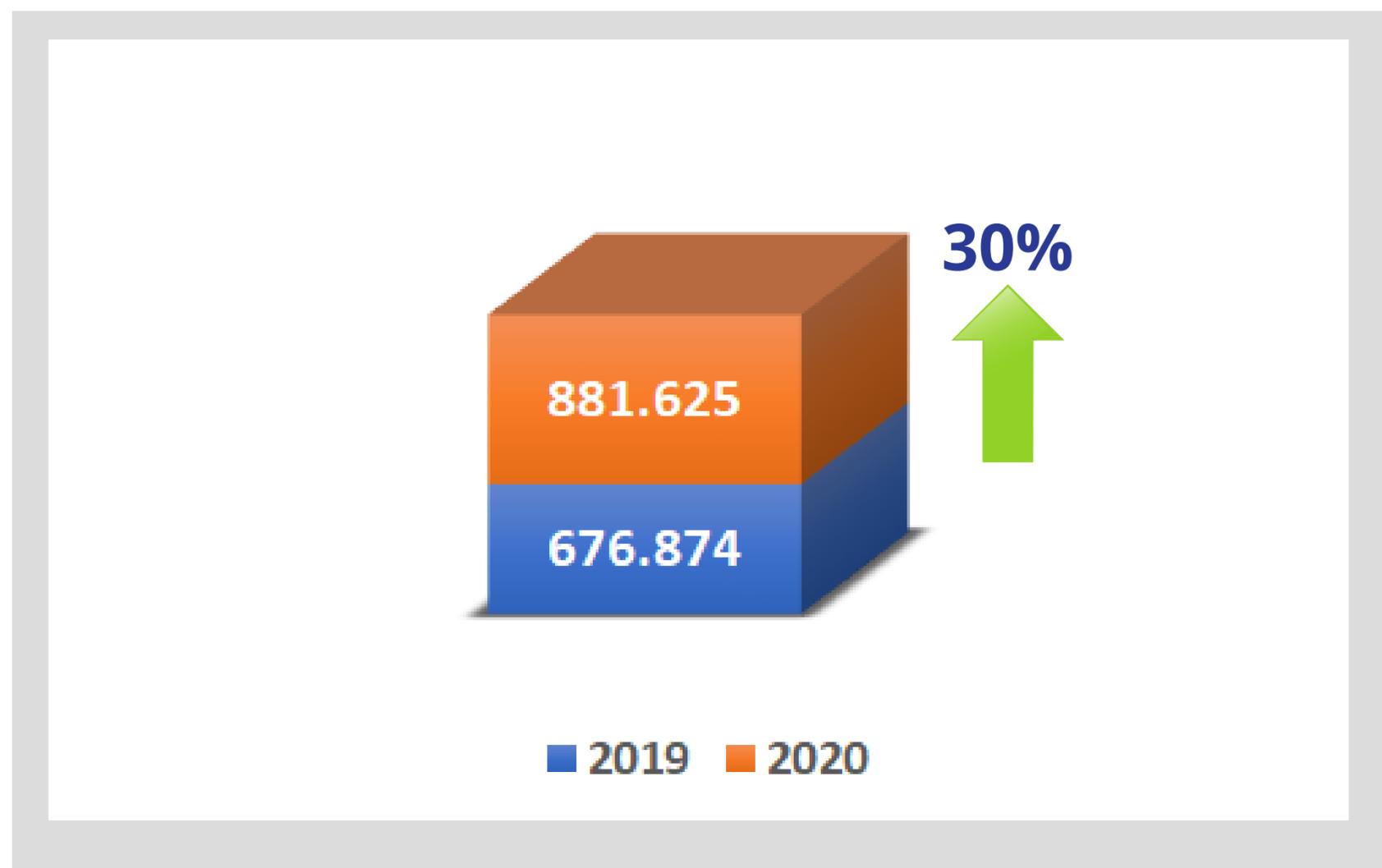
# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - E-SIC ANÁLISES



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.

# TOTAL DE ACESSOS OUV-DF - 3º TRIMESTRE



# 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 - 3º TRIMESTRE DE 2020



### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O COVID-19

**18.577**



### 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 5.235.344 infectados e 153.905 mortos.



### SITUAÇÃO ATUAL DO DISTRITO FEDERAL

No Distrito Federal o total de doentes chegou a 204.957 e 916 mortes.



ANO  
2020

# CONCLUSÕES

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal finalizou o 3º trimestre de 2020, demonstrando superação de **5%** nos registros de manifestações em relação ao 3º 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.

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.

ANO  
2020

# 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 18.577 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.

ANO  
2020

# 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 3º trimestre de 2020, foram 2 turmas, com 120 inscritos e 100 certificados.

ANO  
2020

# CONCLUSÕES

Por fim, evidenciamos a confiança dos cidadãos na rede de ouvidorias do DF, onde **71%** estão satisfeitos com o atendimento prestado pela rede, **76%** 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.

ANO  
2020

# Conheça a Equipe



**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



ANO  
2020



# 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)