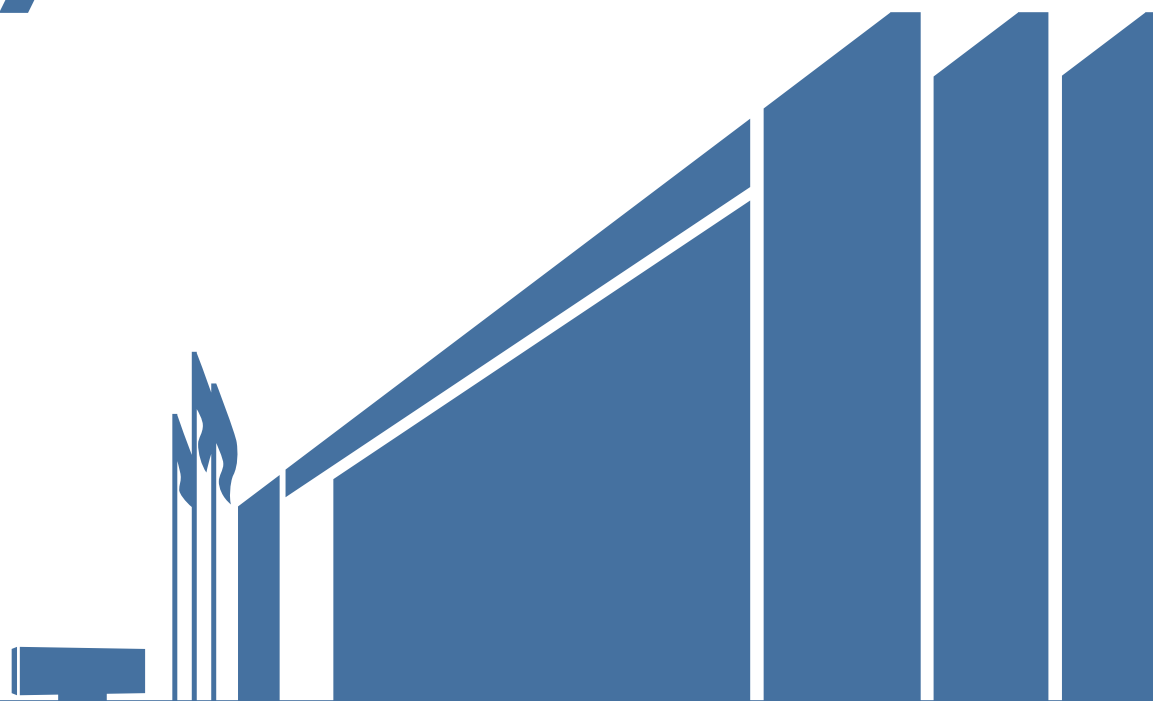


Relatório **2017**



OUVIDORIA
Tribunal de Contas do Distrito Federal

ouvidoria.tc.df.gov.br

Presidente

Conselheira Anilcéia Luzia Machado

Vice-Presidente

Paulo Tadeu Vale da Silva

Corregedor

Conselheiro Inácio Magalhães Filho

Conselheiros

Manoel Paulo de Andrade Neto

Antonio Renato Alves Rainha

José Roberto de Paiva Martins

Márcio Michel Alves de Oliveira

Procuradora-Geral

Cláudia Fernanda de Oliveira Pereira

Procuradores

Demóstenes Tres Albuquerque

Marcos Felipe Pinheiro Lima

Chefe de Gabinete da Presidência

Luzia Barbosa do Nascimento

Subchefe de Gabinete da Presidência

Mônica Gomes da Silva Cardoso

Ouvidor TCDF

Frederico Flávio Estrela Alves de Aguiar

Ouvidora Substituta TCDF

Marta Moura de Andrade Rodrigues

Equipe Técnica da Ouvidoria TCDF

André Viana de Oliveira

Andrea Gerhard Delforge de Carvalho

Estagiários

Carollina Rocha Aranaude

Wanderson Xavier da Cruz

William Carlos Rezende

SUMÁRIO

Introdução	2
Apresentação da Ouvidoria.....	2
Demandas	3
Manifestações de Ouvidoria.....	3
Pedido de Informação com base na LAI	3
Estatísticas	3
Total de Demandas.....	3
Por Tipos de Demandas	3
Denúncia	3
Elogio	3
Reclamação	4
Solicitação Diversa	4
Sugestão	4
Pedido de Acesso à Informação.....	4
Por Canais de Atendimento.....	5
Correspondência	5
Email.....	5
Fax	5
Formulário Eletrônico	5
Presencial.....	5
Telefone.....	5
Por Identificação	6
Demandas Identificadas.....	6
Demandas Não Identificadas	6
Por Origem	7
Público Interno.....	7
Público Externo	7
Outras Unidades da Federação.....	7
Por Destino Geral	8
Unidades do TCDF.....	8
Ouvidoria do TCDF	8
Outros Órgãos.....	8
Por Destino no TCDF.....	9
Por Assunto	11
Conclusão.....	11



INTRODUÇÃO

A reforma na elaboração do presente relatório diz respeito, principalmente, a sua formatação, já que trouxe um novo design. Tal mudança tem o objetivo de conferir maior visualização das informações aqui prestadas.

APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

Criada pela Lei Distrital nº 5.286, de 30 de dezembro de 2013, a Ouvidoria do TCDF, unidade da Presidência do Órgão, destina-se a contribuir para a elevação dos padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros e das unidades da Instituição e permitir o recebimento e a transmissão de informações de interesse do cidadão, da sociedade e dos poderes constituídos.

À Ouvidoria cabe receber diversos tipos de manifestações – denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões – e os pedidos de acesso à informação com base na Lei nº 12.527/12 (Lei de Acesso à Informação – LAI). Essas demandas são tratadas pela própria Ouvidoria ou, se necessário, encaminhadas a unidades técnicas do TCDF e/ou a outros órgãos competentes.

Ressalta-se que as manifestações advindas da sociedade podem levar à instauração de processos, subsidiar auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização, além de servir como ferramenta para melhoria da atuação deste Órgão de Controle, assim como da prestação de seus serviços.



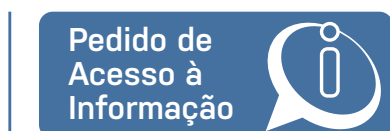


DEMANDAS

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



PEDIDO DE INFORMAÇÃO COM BASE NA LAI



*LAI - Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)

ESTATÍSTICAS

TOTAL DE DEMANDAS

A Ouvidoria do TCDF recebeu o total de 320 demandas no ano de 2017.

POR TIPOS DE DEMANDAS

Denúncia

“Comunicação de irregularidade ocorrida na Administração Pública distrital ou de atos ilegais praticados por agentes públicos distritais.”

As 67 denúncias acolhidas em 2017 nesta Ouvidoria representaram 21% do total das demandas.

Elogio

“Demonstração de reconhecimento ou satisfação em relação a serviço ou atendimento oferecido no serviço público distrital.”

Foram recebidos 2 elogios nesta Ouvidoria no ano em questão, equivalendo a 1% do total.

Reclamação

“Demonstração de insatisfação em relação a um serviço ou atendimento oferecido no serviço público distrital.”

As 48 reclamações acolhidas em 2017 na Ouvidoria do TCDF correspondem a 15% do total das demandas.

Solicitação Diversa

“Requerimento de informação ou adoção de providência no âmbito do TCDF.”

Foram atendidas 23 solicitações diversas nesta Unidade no período em questão, representando 7% do total.

Sugestão

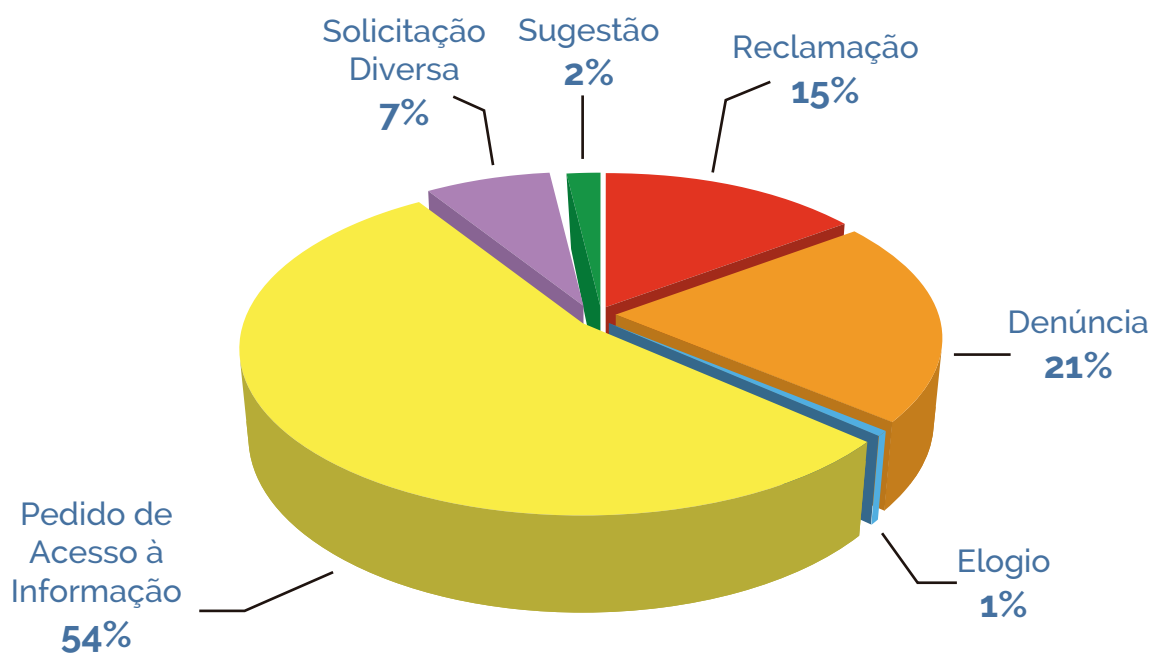
“Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Distrital.”

As 6 sugestões recebidas nesta Ouvidoria no ano de 2017 equivaleram a 2% do total das demandas.

Pedido de Acesso à Informação

“Requerimento de informação com base na LAI.”

A Ouvidoria do TCDF atendeu 174 pedidos de acesso à informação em 2017, correspondendo a 54% do total.





POR CANAIS DE ATENDIMENTO

Correspondência

Esta Ouvidoria não recebeu demandas por correspondência em 2017.

Email

Foram enviados 212 e-mails para esta Unidade no período analisado, representando 66% do total das demandas.

Fax

A Ouvidoria do TCDF não recebeu demandas por fax em 2017.

Formulário Eletrônico

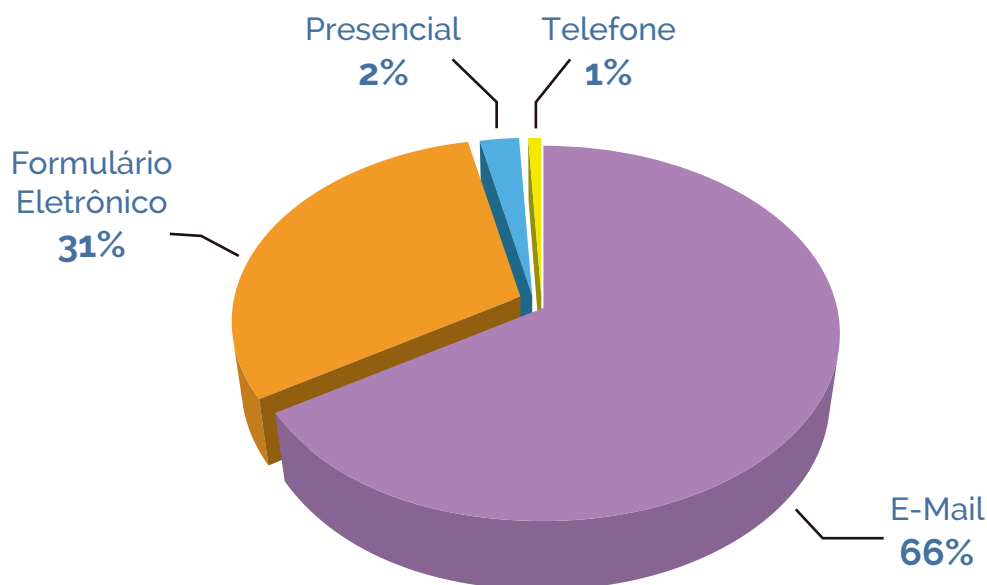
As 98 mensagens acolhidas nesta Unidade por meio de formulário eletrônico corresponderam a 31% do total de demandas.

Presencial

A Ouvidoria do TCDF realizou 8 atendimentos presenciais em 2017, equivalendo a 2% do total.

Telefone

No período em questão, esta Unidade atendeu 2 demandas por telefone, representando 1% do total.





POR IDENTIFICAÇÃO

Demandas Identificadas

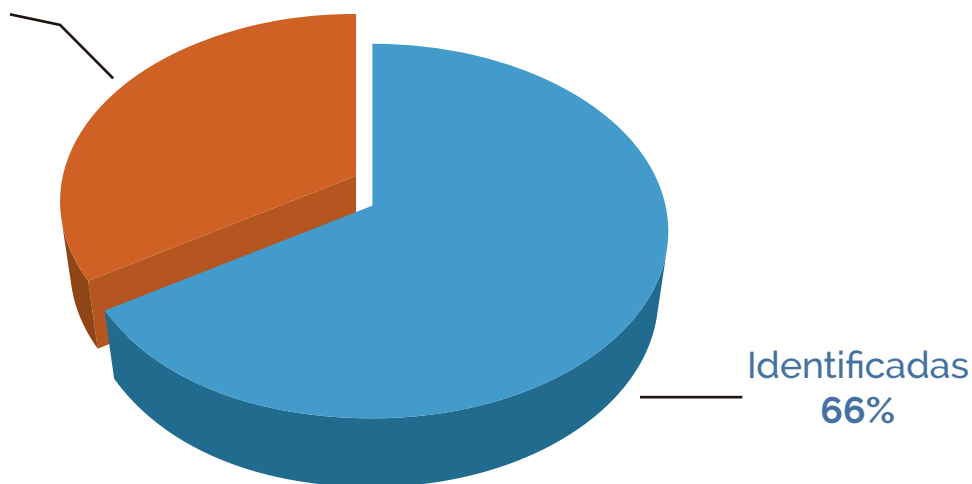
Dos 320 cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF em 2017, 212 identificaram-se, equivalendo a 66% do total das demandas.

Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, 108 não foram identificadas, correspondendo a 34% do total.

Não Identificadas

34%



Identificadas
66%



POR ORIGEM

Público Interno

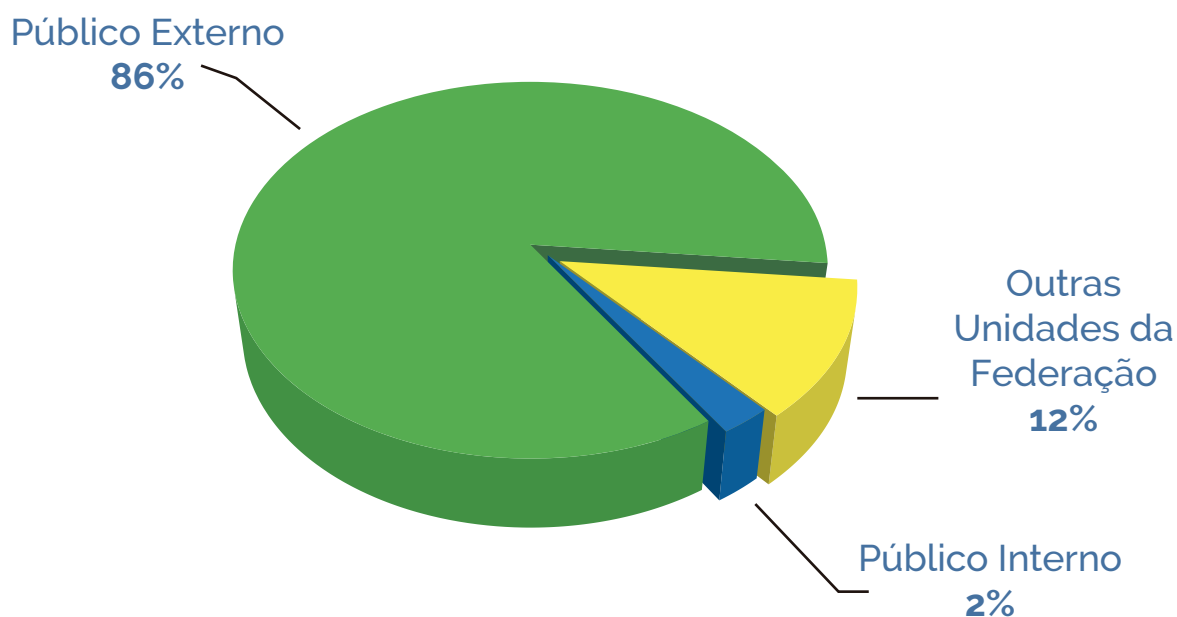
A Ouvidoria do TCDF acolheu, no ano de 2017, 8 demandas do público interno, representando 2% do total.

Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, 274 demandas do público externo, equivalendo a 86% do total das demandas.

Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu 38 demandas do público de outras Unidades da Federação, correspondendo a 12% do total.





POR DESTINO GERAL

Unidades do TCDF

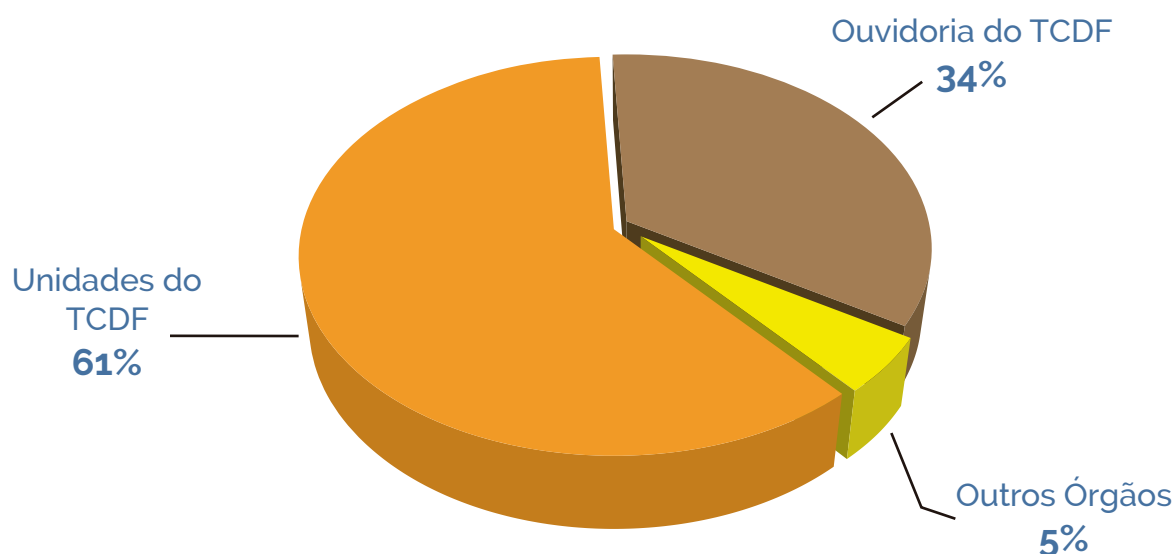
As 194 demandas recebidas nesta Ouvidoria em 2017 representaram 61% do total.

Ouvidoria do TCDF

Das 320 demandas, 110 foram tratadas na própria Ouvidoria do TCDF, equivalendo a 34% do total.

Outros Órgãos

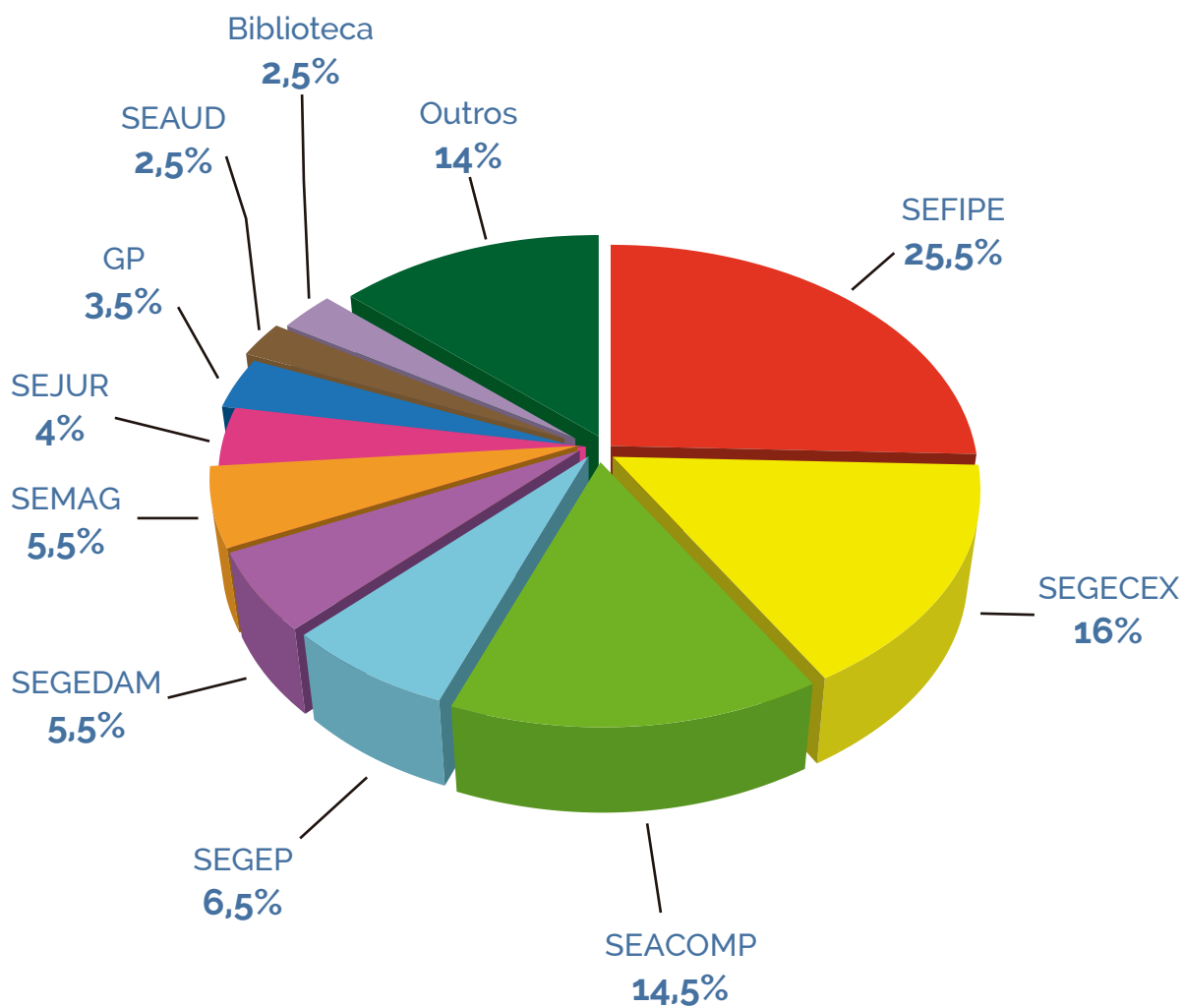
No ano de 2017, esta Unidade encaminhou 16 demandas para outros órgãos, correspondendo a 5% do total.





POR DESTINO NO TCDF

Secretaria de Fiscalização de Pessoal - SEFIPE	50	25,5%
Secretaria Geral de Controle Externo - SEGECEX	31	16%
Secretaria de Acompanhamento - SEACOMP	28	14,5%
Secretaria de Gestão de Pessoas - SEGEP	13	6,5%
Secretaria Geral de Administração - SEGEDAM	11	5,5%
Secretaria de Macroavaliação da Gestão Pública - SEMAG	11	5,5%
Serviço de Jurisprudência - SEJUR	8	4%
Gabinete da Presidência - GP	7	3,5%
Secretaria de Auditoria - SEAUD	5	2,5%
Biblioteca	5	2,5%
Gabinete do Conselheiro Renato Rainha	3	2%
Serviço de Protocolo e Preservação Documental - SEPROD	3	2%
Divisão de Tecnologia da Informação - DTI	2	1%
Gabinete do Conselheiro Manoel de Andrade	2	1%
Secretaria de Contas - SECONT	2	1%
Serviço de Segurança e Suporte Operacional - SESOP	2	1%
Sala de Atendimento ao Público	1	0,5%
Coordenadoria de Educação Corporativa e Seleção de Pessoas - COOSEP	1	0,5%
Divisão de Programas da Saúde - DISAUDE	1	0,5%
Divisão de Planejamento - DIPLAN	1	0,5%
Escola de Contas Públicas	1	0,5%
Ministério Público junto ao TCDF	1	0,5%
Núcleo de Fiscalização de Tecnologia da Informação - NFTI	1	0,5%
Secretaria das Sessões - SS	1	0,5%
Serviço de Pagamento de Pessoal - SEPAG	1	0,5%
Serviço de Patrimônio - SEPAT	1	0,5%
Serviço de Contratos - SERCO	1	0,5%
Secretaria de Engenharia e Serviços de Apoio - SESAP	1	0,5%





POR ASSUNTO

As manifestações recebidas no ano de 2017 foram classificadas em tópicos, de acordo com o assunto tratado, conforme tabela abaixo:

Solicitação de informação sobre o TCDF	57
Solicitação de informação e acesso a processos/pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	44
Reclamação sobre serviço prestado/atuação de jurisdicionado	28
Solicitação de providência por parte do TCDF	24
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionado	22
Não concernente ao TCDF	19
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	17
Solicitação de informação sobre concurso público de jurisdicionado	17
Solicitação de informação sobre Contas do GDF	15
Denúncia sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos por jurisdicionado	9
Solicitação de informação sobre estágio no TCDF	7
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	6
Sugestão de atuação/melhorias em jurisdicionado	5
Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público de jurisdicionado	4
Sugestão de atuação/melhoria do TCDF	3
Elogio a membro/servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	2
Reclamação sobre possível irregularidade em jurisdicionado	2
Denúncia de mal uso de áreas públicas	1
Denúncia sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos pelo TCDF	1
Reclamação sobre concurso público de jurisdicionado	1

CONCLUSÃO

Cabe comentar que a página da Ouvidoria na Internet e os sistemas referentes à Lei de Acesso à Informação e à Ouvidoria ainda estão sendo desenvolvidos na DTI.

Os demais serviços estão sendo realizados dentro das possibilidades da Unidade, dando-se preferência pelas respostas às manifestações dos cidadãos.