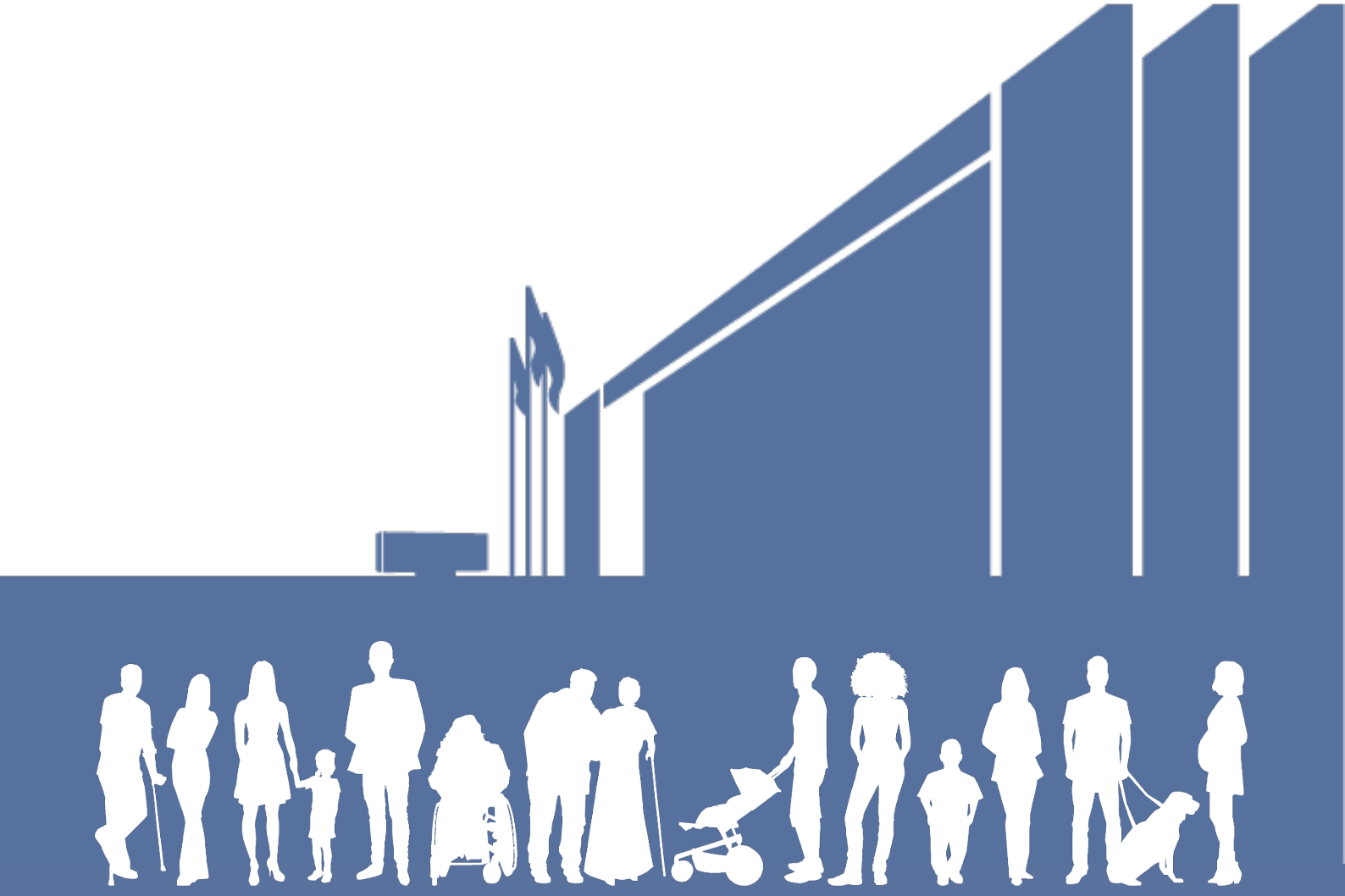
Relatório

2018



OUVIDORIA
Tribunal de Contas do Distrito Federal

ouvidoria.tc.df.gov

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
Frederico Flávio Estrela Alves de Aguiar

Ouvidora Substituta
Marta Moura de Andrade Rodrigues

Equipe Técnica Ouvidoria
Andrea Gerhard Delforge de Carvalho
Nuérpia Évene Santos Cesar Leal

Estagiários
Carollina Rocha Aranaude
Wanderson Xavier da Cruz
William Carlos Rezende

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do TCDF, em cumprimento à Lei Distrital nº 5.286, de 30 dezembro de 2013 e normas posteriores, apresenta mais um **Relatório Anual**, compreendendo o período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018**, no qual é possível avaliar dados estatísticos distribuídos em gráficos e tabelas.

Neste Relatório, são apresentadas as **Manifestações de Ouvidoria** (**Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação** e **Sugestão)** e os **Pedidos de Acesso à Informação** baseados na Lei nº 12.527/12 (Lei de Acesso à Informação – LAI), classificados por tipo, identificação, origem, canal de atendimento, resolubilidade, destino e assunto.

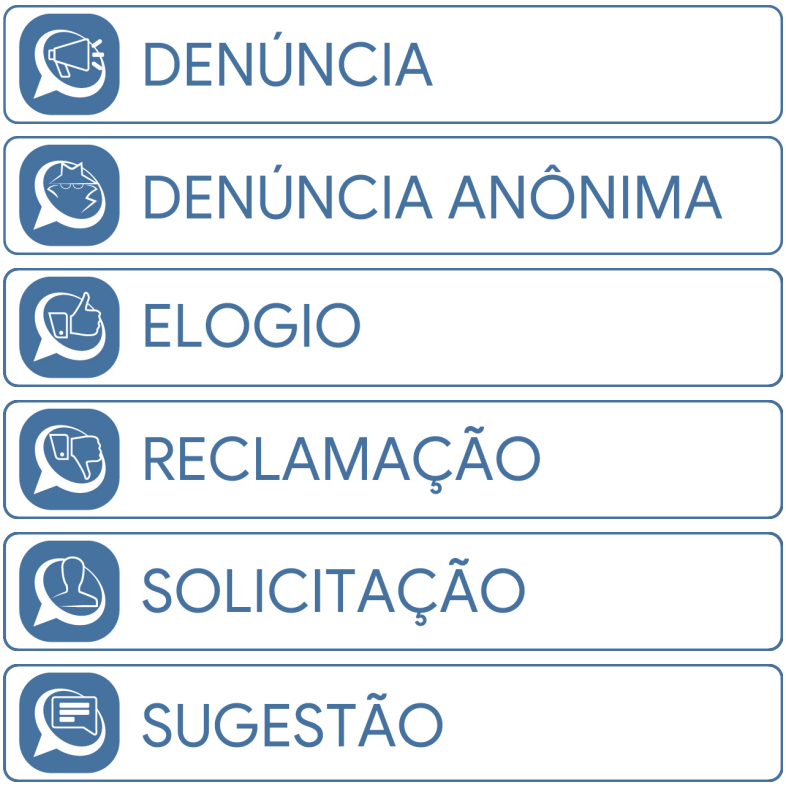
APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

Criada pela Lei Distrital nº 5.286, de 30 de dezembro de 2013, à Ouvidoria do TCDF cabe receber as demandas da sociedade, que são tratadas por ela própria ou, se necessário, encaminhadas à Presidência do TCDF. Essas demandas 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 e da prestação de seus serviços.

A Ouvidoria destina-se a contribuir para a elevação dos padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros e das unidades da Instituição, permitindo o recebimento e a transmissão de informações de interesse do cidadão, da sociedade e dos poderes constituídos.

DEMANDAS

Manifestações de Ouvidoria



Lei de Acesso à Informação

LAI - Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

Sancionada em 18 de novembro de 2011, regula o direito de acesso à informação pública previsto nos artigos 5º, 37 e 216 da Constituição Federal de 1988.

Todas as informações produzidas ou custodiadas pelo poder público são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

ESTATÍSTICAS

Total de Demandas

A Ouvidoria do TCDF recebeu o total de **428 demandas** no ano de 2018.

Por Tipo de Demanda

Denúncia

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

As **115** denúncias acolhidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **27%** do total das demandas.

Elogio

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

Foram recebidos **11** elogios nesta unidade no trimestre em questão, equivalendo a **3%** do total.

Reclamação

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

As **74** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no ano de 2018 correspondem a **17%** do total das demandas.

Solicitação Diversa

"Requerimento de informação ou adoção de providência no âmbito do TCDF."

Foram atendidas **35** solicitações diversas nesta unidade no período avaliado, representando **8%** do total.

Sugestão

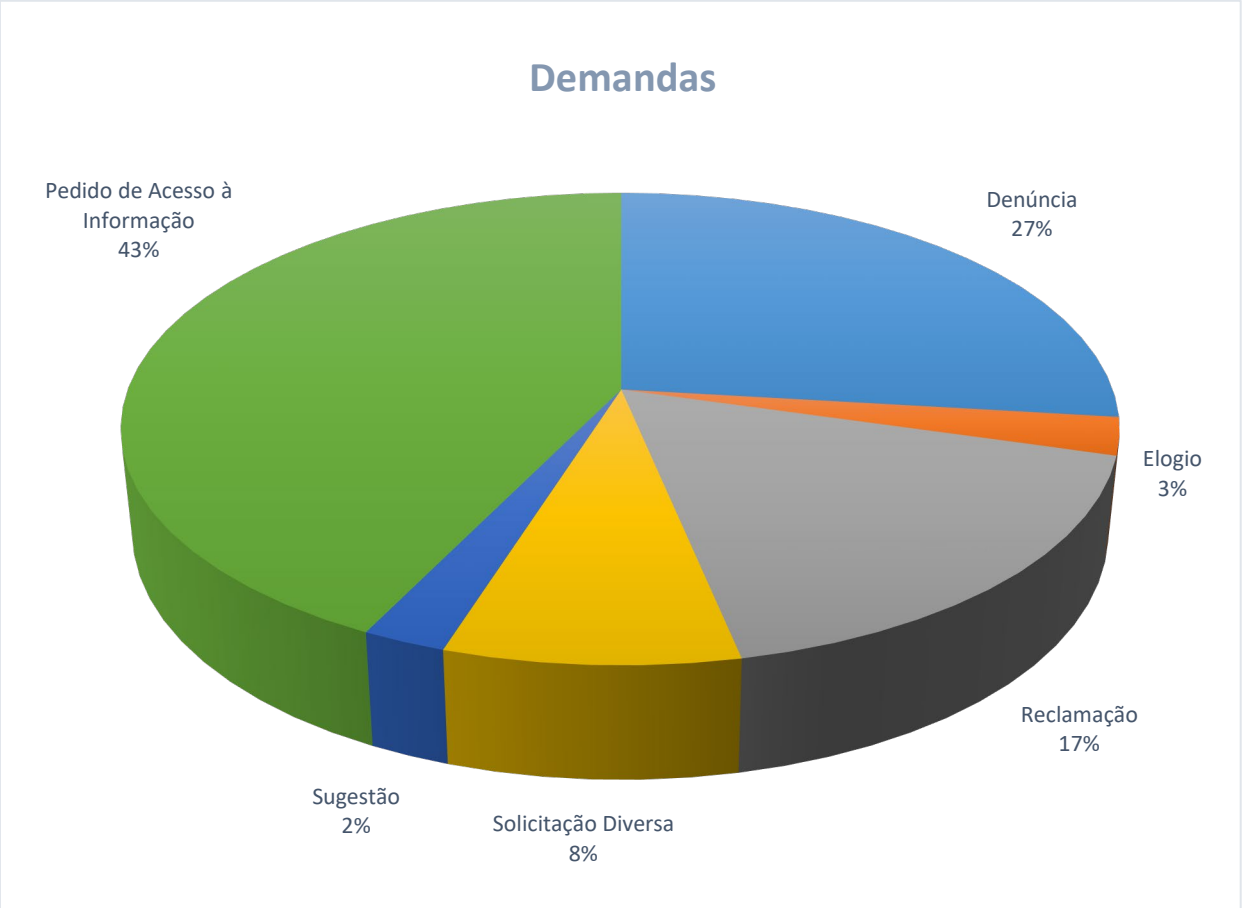
"Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Distrital."

As **10** sugestões recebidas nesta Ouvidoria no ano em questão equivaleram a **2%** do total das demandas.

Pedido de Acesso à Informação

"Requerimento de informação com base na LAI - Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)."

A Ouvidoria do TCDF atendeu **183** pedidos de acesso à informação no ano de 2018, correspondendo a **43%** do total.


Demandas
Pedido de Acesso à Informação 43%
Denúncia 27%
Elogio 3%
Reclamação 17%
Solicitação Diversa 8%
Sugestão 2%

Por Canal de Atendimento

Correspondência

A Ouvidoria do TCDF recebeu **6** demanda por correspondência no ano de 2018, correspondendo a **2%.**

E-mail

Foram enviados **302** e-mails para esta unidade no período analisado, representando **71%** do total das demandas.

Presencialmente

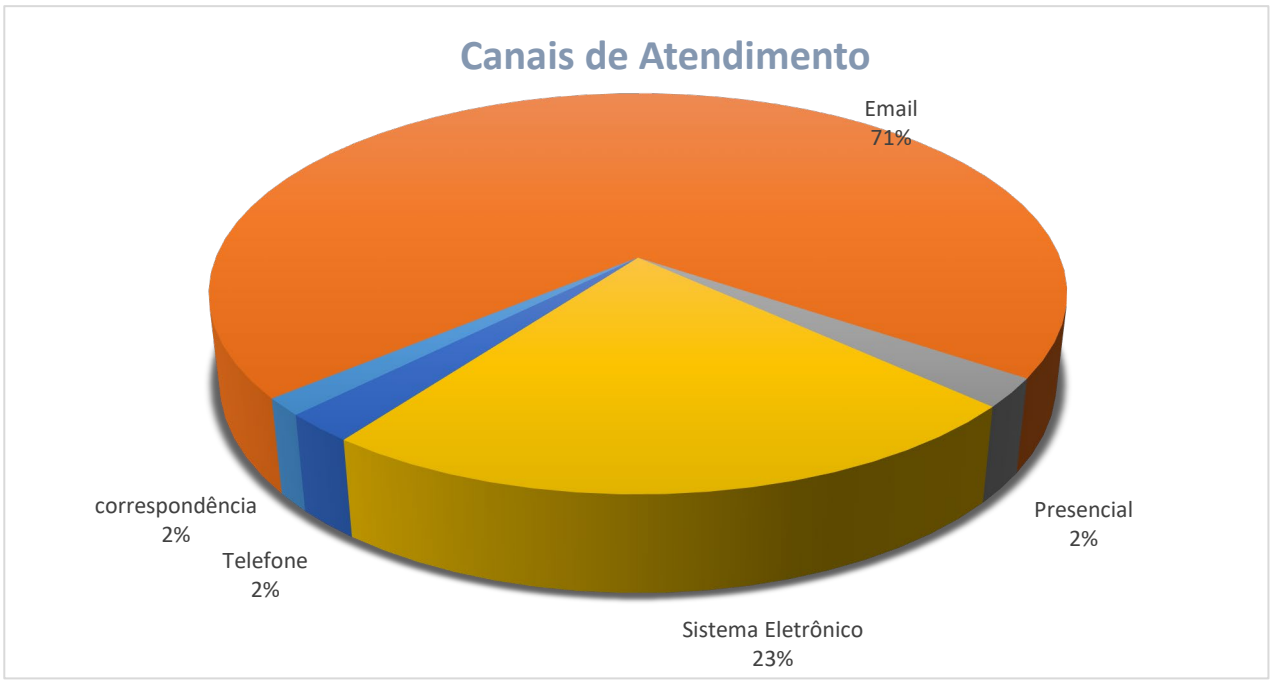
A Ouvidoria do TCDF realizou **10** atendimentos presenciais no ano de 2018, equivalendo a **2%** do total.

Sistema Eletrônico

No ano em questão, esta Ouvidoria recebeu **100** demandas por meio do sistema eletrônico, o que corresponde a **23%** do total de demandas.

Telefone

No período em questão, esta Unidade atendeu **10** demanda por telefone, representando **2%** do total.



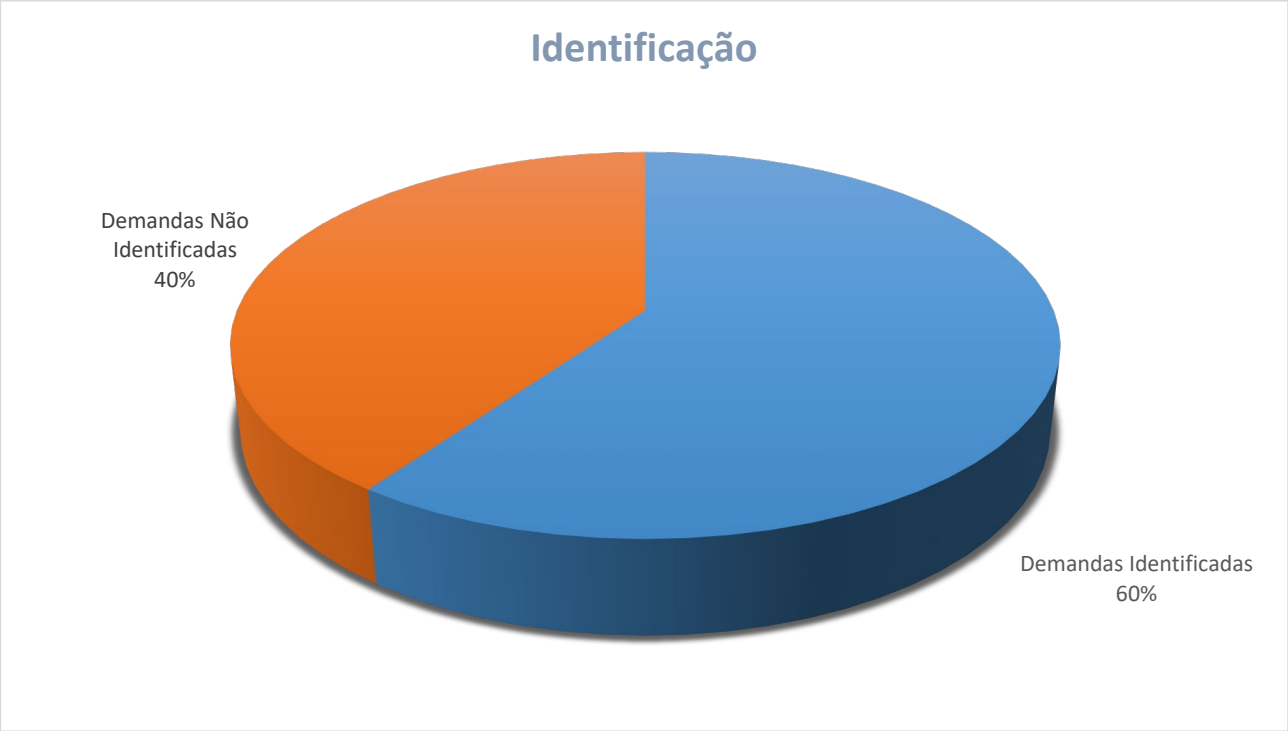
Por Identificação

Demandas Identificadas

Dos **428** cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF no ano de 2018, **256** identificaram-se, equivalendo a **60%** do total das demandas.

Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **172** não foram identificadas, correspondendo a **40%** do total.



Por Origem

Público Interno

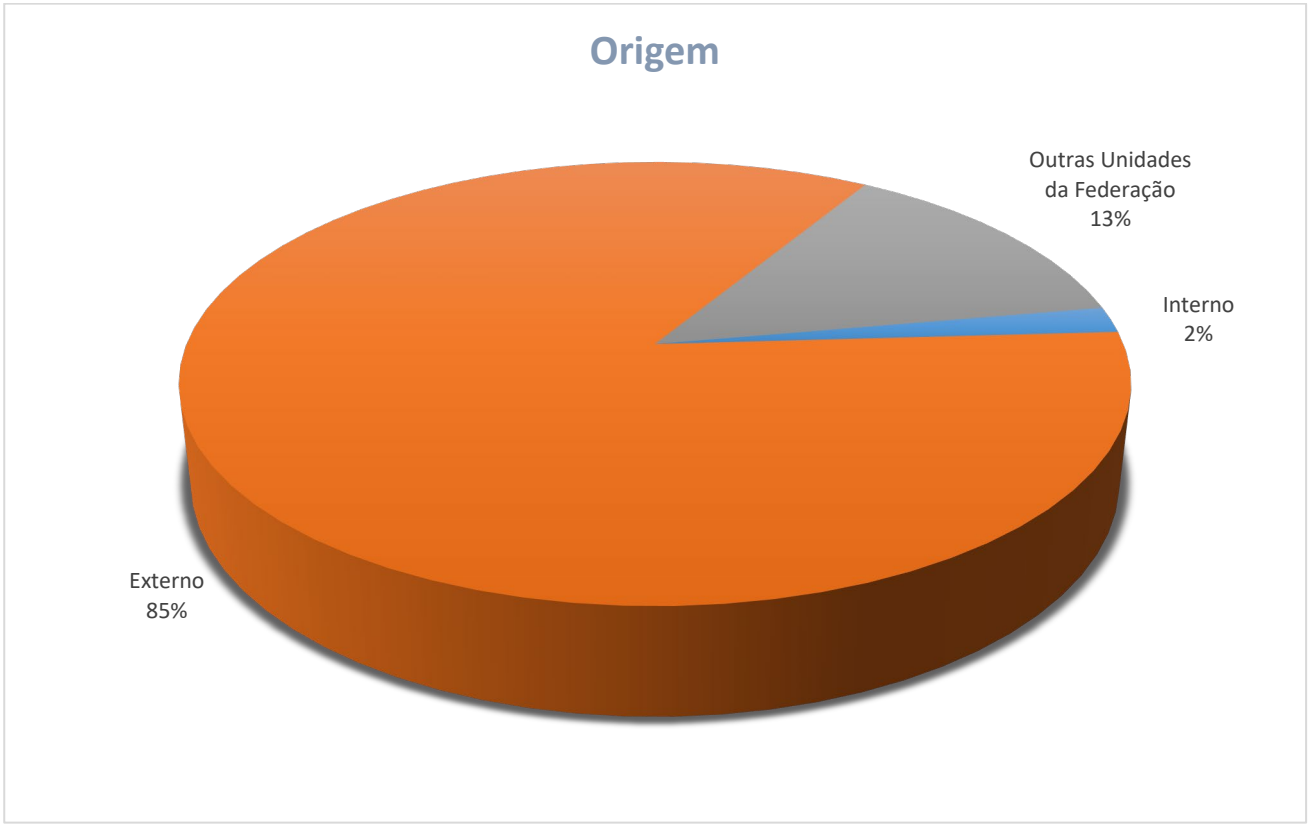
A Ouvidoria do TCDF acolheu, no ano de 2018, **8** demanda do público interno, representando **2%** do total.

Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **362** demandas do público externo, equivalendo a **85%** do total das demandas.

Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu **58** demandas do público de outras Unidades da Federação, correspondendo a **13%** do total.



Por Destino Geral

Unidades do TCDF

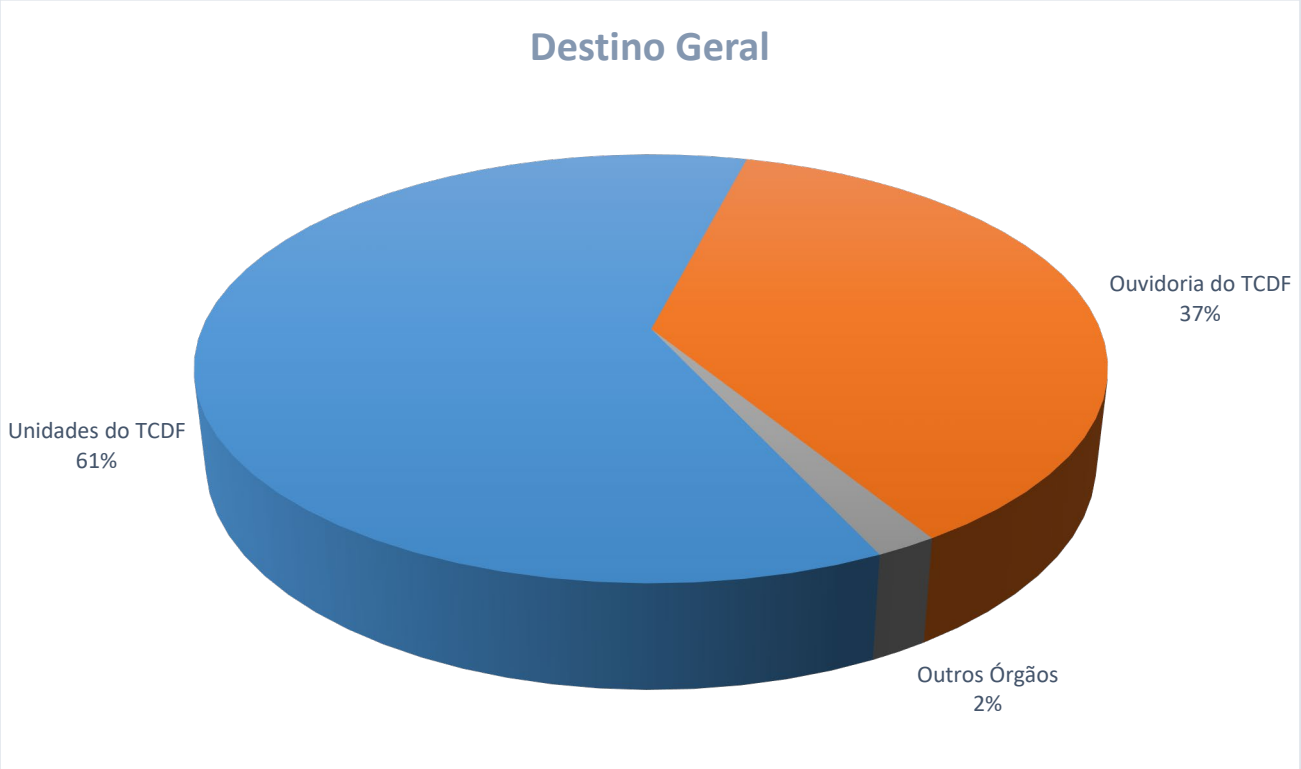
Das 428 demandas recebidas nesta Ouvidoria, **261** foram encaminhadas para outras unidades deste Tribunal de Contas, representando **61%** do total.

Ouvidoria do TCDF

Das 428 demandas, **159** foram tratadas na própria Ouvidoria do TCDF, equivalendo a **37%** do total.

Outros Órgãos

No ano de 2018, esta Unidade encaminhou **8** demandas para outros órgãos, correspondendo a **2%** do total.



Por Destino no TCDF

POR DESTINO			TOTAL
1.	Unidades do TCDF	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	1
		BIBLIOTECA (COBGI)	6
		DCI	1
		DIPLAN	1
		DISAUDE	4
		ESCON	1
		GPAA	59
		IMPRENSA	1
		NFO	2
		SEACOMP	28
		SEAUD	5
		SECOF	1
		SECON	2
		SECONT	6
		SEFIPE	60
		SEGECEX	12
		SEGEDAM	8
		SEGEP	34
		SEJUR	2
		SEMAG	3
		SEMAND	1
		SEPROD	1
		SERCO	1
		SESAP	7
		SESOP	3
		STI	7
		SUSEL	2
		SS	2
2.	Ouvidoria TCDF		159
3.	Outros Órgãos		8
		TOTAL	428

Por Assunto

As manifestações recebidas no ano de 2018 foram classificadas em tópicos, de acordo com o assunto tratado, conforme tabela abaixo:

POR ASSUNTO	
Denúncia descumprimento de carga horária por servidor efetivo	1
Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público de jurisdicionado	21
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	15
Denúncia sobre possível irregularidade no TCDF	2
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	24
Denúncia sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos por jurisdicionado	11
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário de jurisdicionado	13
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	3
Denúncia sobre possível nepotismo em jurisdicionado	2
Elogio a serviço prestado/atuação do TCDF	5
Elogio a servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	7
Não concernente ao TCDF	67
Reclamação sobre concurso público de jurisdicionado	18
Reclamação sobre licitação pública/contrato de jurisdicionados	1
Reclamação sobre possível irregularidade em jurisdicionado	7
Reclamação sobre possível irregularidade no TCDF	2
Reclamação sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/ terceirizado/estagiário de jurisdicionado	1
Reclamação sobre serviço prestado/atuação de jurisdicionado	9
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	14
Solicitação de informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	42
Solicitação de informação sobre atuação do TCDF	4
Solicitação de informação sobre concurso público de jurisdicionado	8
Solicitação de informação sobre concurso público do TCDF	45
Solicitação de informação sobre Contas do GDF	3
Solicitação de informação sobre estágio no TCDF	4
Solicitação de informação sobre o jurisdicionado	8
Solicitação de informação sobre o TCDF	58
Solicitação de providência por parte do jurisdicionado	1
Solicitação de providência por parte do TCDF	24
Sugestão de atuação/melhoria em jurisdicionado	1
Sugestão de atuação/melhoria no TCDF	7
TOTAL	428

CONCLUSÃO

Dessa forma, cabe comentar que a página da Ouvidoria na Internet já foi desenvolvida e implementada em parceria com a Divisão de Tecnologia da Informação – DTI. Os demais serviços estão sendo realizados dentro das possibilidades da Unidade, dando-se preferência pelas respostas às manifestações dos cidadãos.