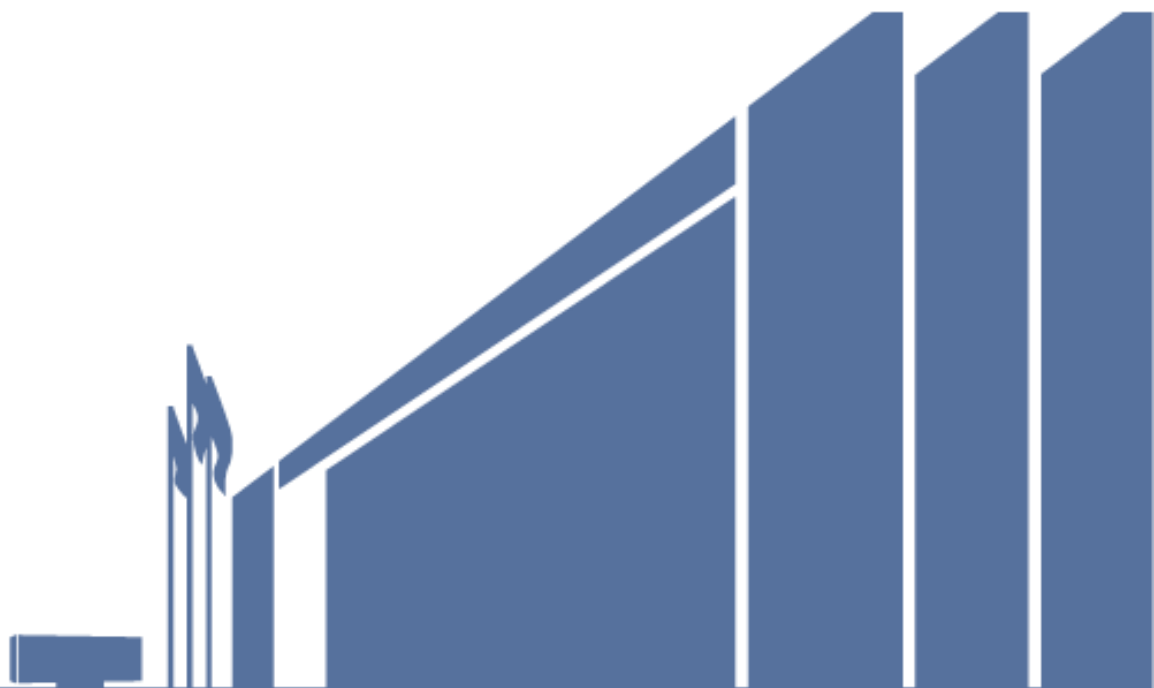


# Relatório

2º Trimestre de  
2019



**OUVIDORIA**  
Tribunal de Contas do Distrito Federal

## Presidente

Conselheira Anilcéia Luzia Machado

## Vice-Presidente

Márcio Michel Alves de Oliveira

## Corregedor

Conselheiro Inácio Magalhães Filho

## Conselheiros

Antonio Renato Alves Rainha

José Roberto de Paiva Martins

Manoel Paulo de Andrade Neto

Paulo Tadeu

## Procurador-Geral

Marcos Felipe Pinheiro Lima

## Procuradores

Cláudia Fernanda de Oliveira Pereira

Demóstenes Tres Albuquerque

## Chefe de Gabinete da Presidência

Luzia Barbosa do Nascimento

## Subchefe de Gabinete da Presidência

Mônica Gomes da Silva Cardoso

## Ouvidora

Aline Santos Pereira de Matos

## Ouvidora Substituta

Marta Moura de Andrade Rodrigues

## Equipe Técnica Ouvidoria

Andrea Gerhard Delforge de Carvalho

Nuérpia Évene Santos Cesar Leal

## Estagiários

Ana Luisa Massot Levi de Oliveira

Wanderson Xavier da Cruz



# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do TCDF, em cumprimento à **Portaria nº 182/2018**, apresenta mais um **Relatório Trimestral**, compreendendo o período de **1º de abril de 2019 a 30 de junho de 2019**, o qual contém dados estatísticos distribuídos em gráficos e tabelas.

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

## APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

Criada pela **Lei Distrital nº 5.286/2013**, a Ouvidoria do TCDF recebe as demandas da sociedade, que são tratadas por ela própria ou, se necessário, encaminhadas às áreas técnicas para manifestação. 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 das ações relacionadas à transparência, presteza e segurança das atividades dos membros e das unidades do Tribunal, permitindo o recebimento e a transmissão de informações de interesse do cidadão, da sociedade e dos poderes constituídos.



# DEMANDAS

## Manifestações de Ouvidoria



DENÚNCIA



DENÚNCIA ANÔNIMA



ELOGIO



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



SUGESTÃO

## Lei de Acesso à Informação



PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

Sancionada em 18 de novembro de 2011, a LAI 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 **100 demandas** no 2º trimestre de 2019.

## Por Tipo de Demanda

### Denúncia

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

As **39** denúncias acolhidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **39%** do total das demandas.

### Elogio

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

Foram recebidos **4** elogios nesta unidade no trimestre em questão, equivalendo a **4%** do todo.

### Reclamação

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

As **7** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no 2º trimestre de 2019 correspondem a **7%** da totalidade.

### Solicitação Diversa

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

Foram atendidas **4** solicitações diversas no período avaliado, representando **4%** do total.

### Sugestão

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

**Dois** sugestões foram recebidas nesta Ouvidoria no trimestre em questão equivalendo a **2%** do todo.

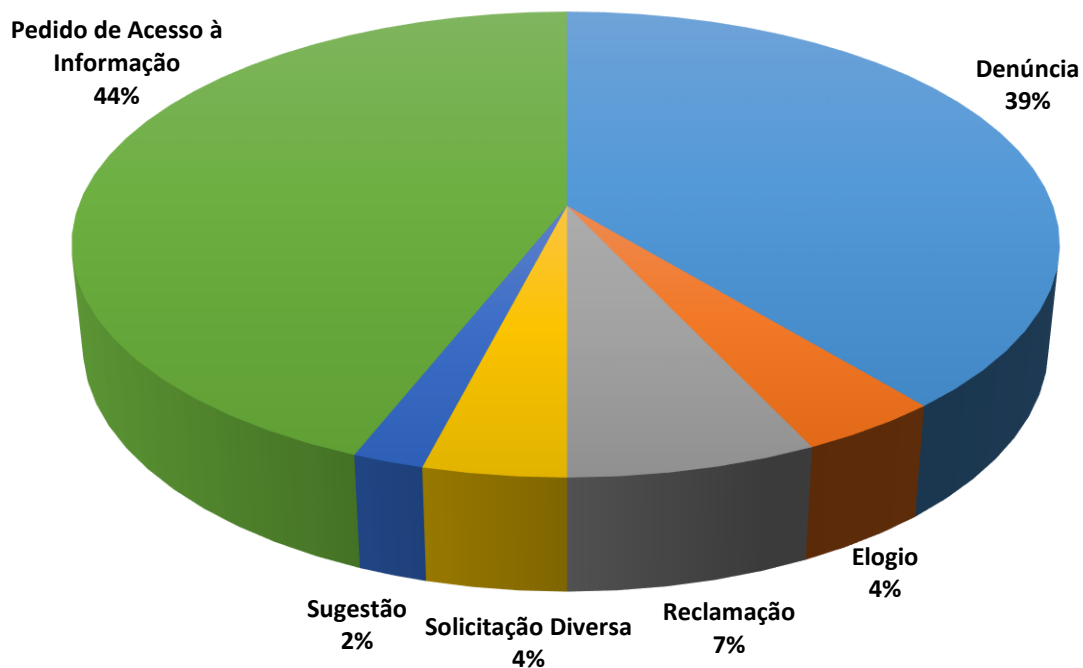
### Pedido de Acesso à Informação

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

A Ouvidoria do TCDF atendeu **44** pedidos de acesso à informação no 2º trimestre de 2019, correspondendo a **44%** da totalidade.



## Demandas





## Por Canal de Atendimento

### E-mail

Foram enviados **83** e-mails para esta unidade no período analisado, representando **83%** do total das demandas.

### Presencialmente

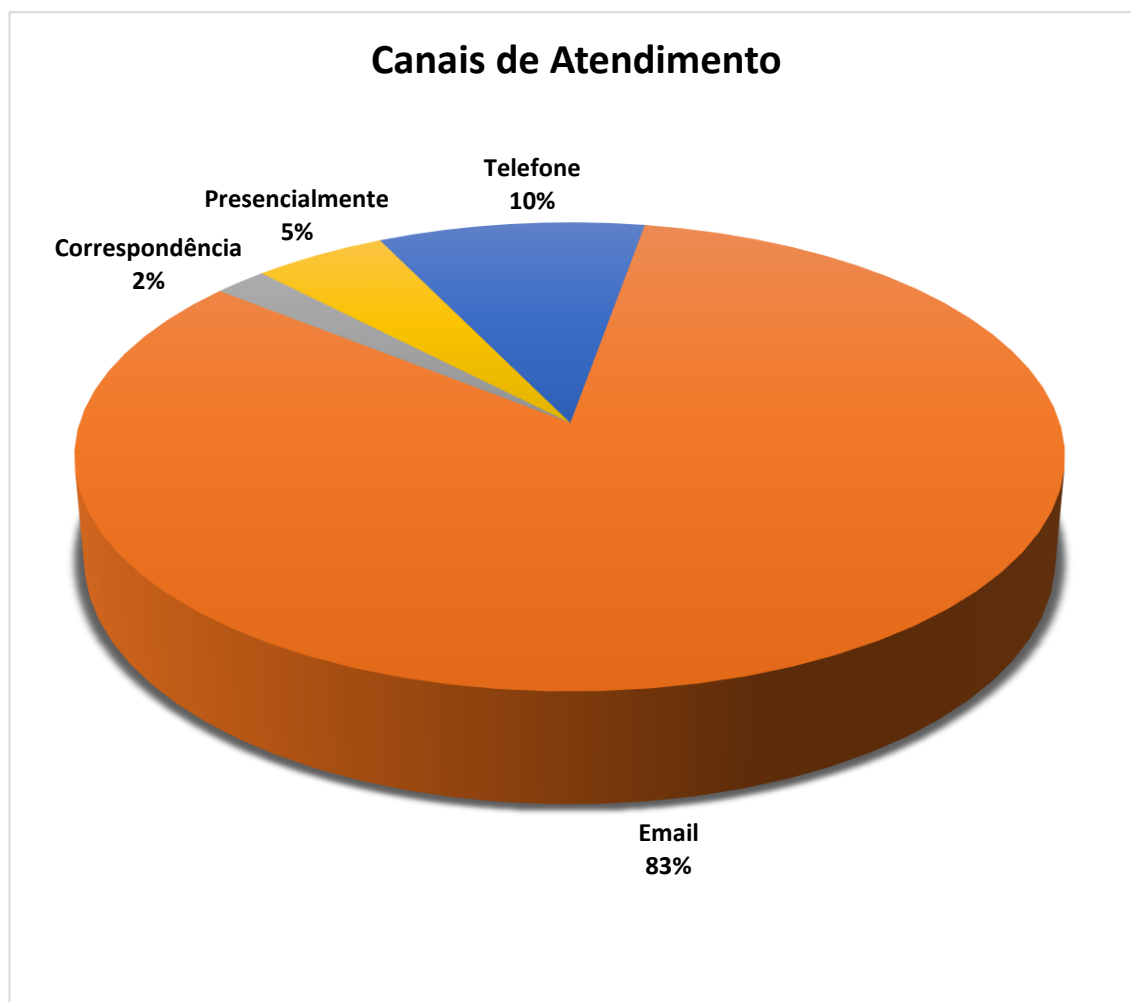
A Ouvidoria do TCDF realizou **5** atendimentos presenciais no 2º trimestre de 2019, equivalendo a **5%** do todo.

### Telefone

No período em questão, esta Unidade atendeu **10** demandas por telefone, correspondendo a **10%** do total.

### Correspondência

Foram recebidas **2** demandas por correspondência no 2º trimestre de 2019, representando **2%** da totalidade.





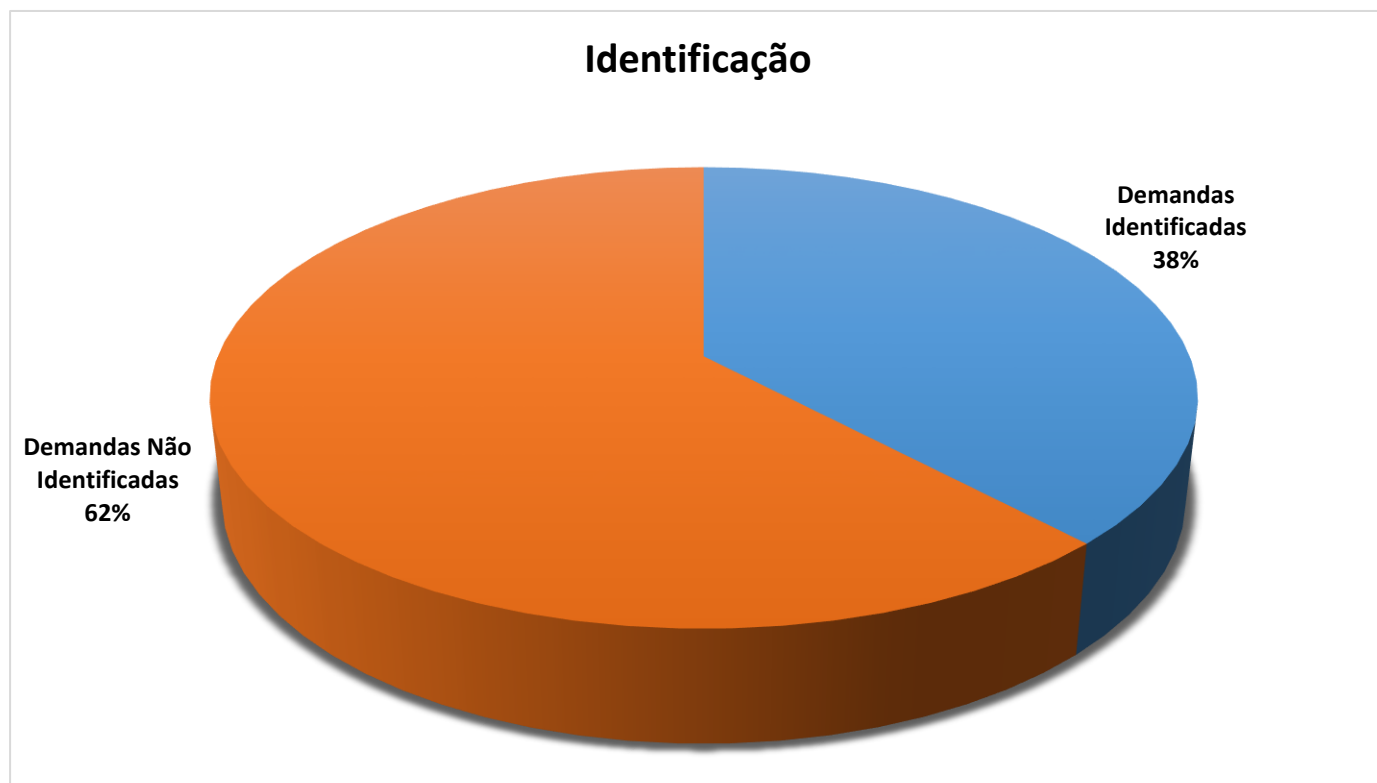
## Por Identificação

### Demandas Identificadas

Dos 100 cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF no 2º trimestre de 2019, **38** identificaram-se, equivalendo a **38%** do total das demandas.

### Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **62** não foram identificadas, correspondendo a **62%** do todo.





## Por Origem

### Público Interno

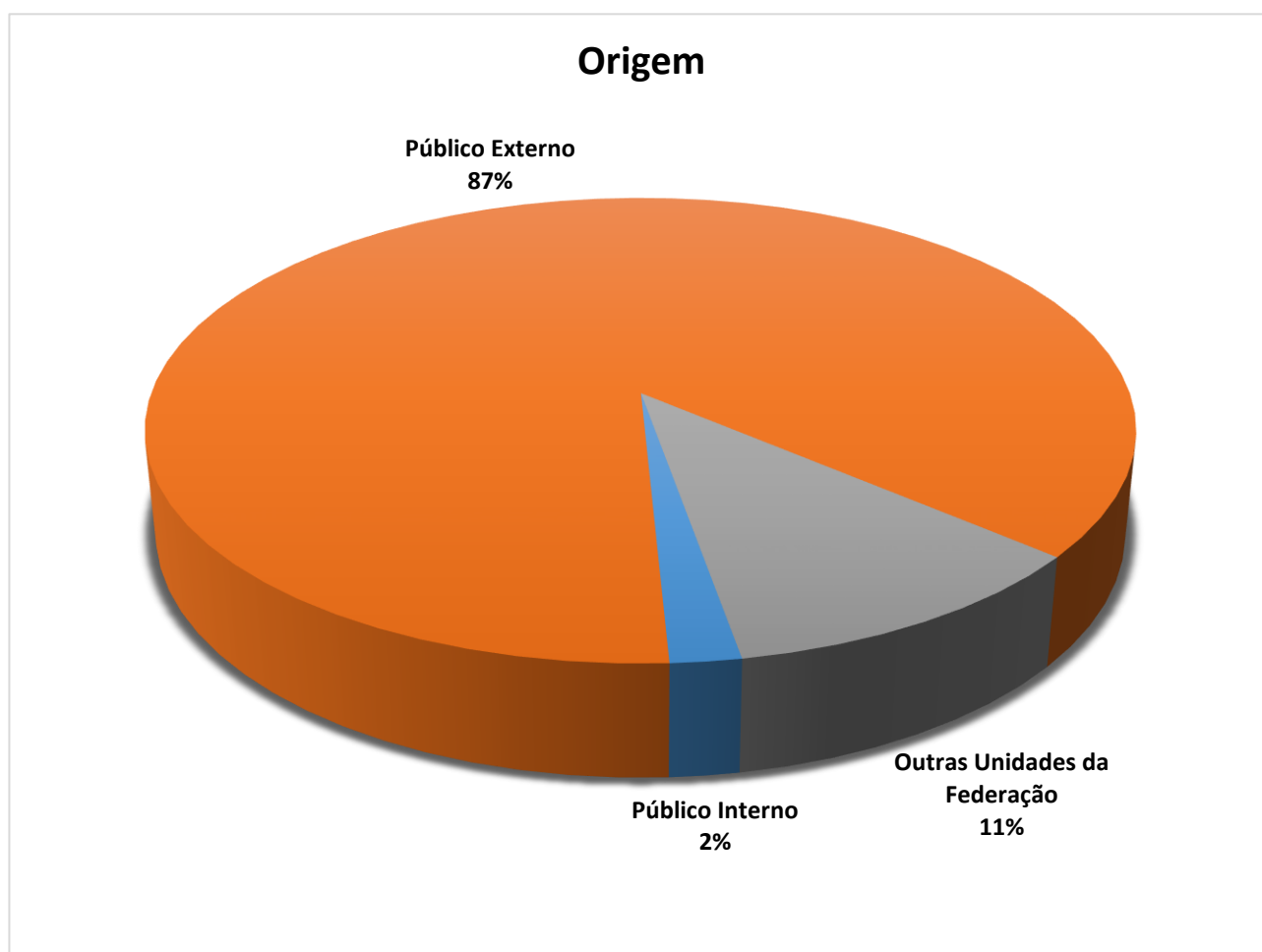
A Ouvidoria do TCDF acolheu, no trimestre analisado, **2** demandas do público interno, representando **2%** do total das demandas.

### Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **87** demandas do público externo, equivalendo a **87%** do todo.

### Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu **11** demandas do público de outras Unidades da Federação, correspondendo a **11%** da totalidade.





## Por Destino Geral

### Unidades do TCDF

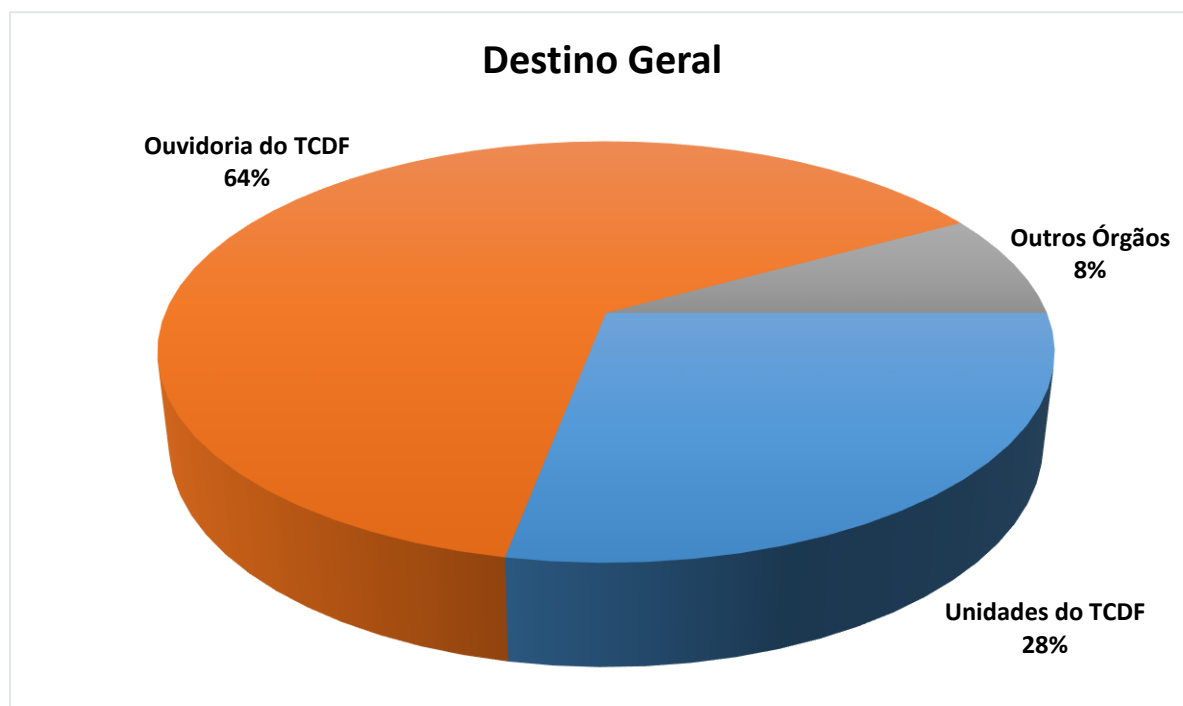
As **28** demandas recebidas pelas unidades do TCDF, no 2º trimestre de 2019, representaram **28%** do total.

### Ouvidoria do TCDF

Das 100 demandas, **64** foram tratadas na própria Ouvidoria do TCDF, equivalendo a **64%** do todo.

### Outros Órgãos

Foram enviadas **8** demandas para outros órgãos, correspondendo a **8%** da totalidade.



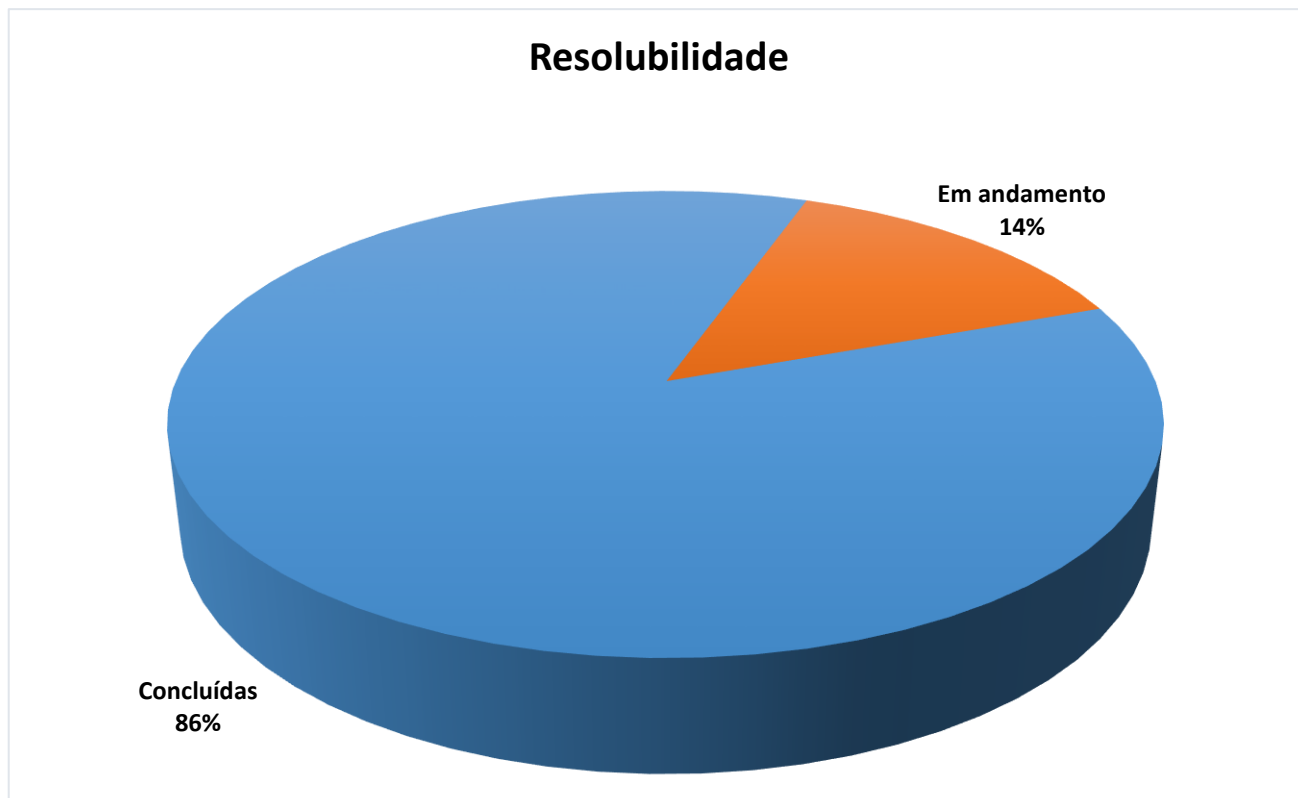
## Por Destino no TCDF

|                    |                   |                                                             |            |
|--------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------|------------|
| 1.                 | Unidades do TCDF  | GABINETE DA PRESIDÊNCIA - GP                                | 3          |
|                    |                   | SECRETARIA DE CONTAS - SECONT                               | 1          |
|                    |                   | SECRETARIA DE FISCAL. DE ÁREAS SOCIAIS E SEG. PÚBL. - SEASP | 4          |
|                    |                   | SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE PESSOAL - SEFIPE              | 7          |
|                    |                   | SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO ESPECIALIZADA - SESPE            | 3          |
|                    |                   | SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAL - SEGEP                     | 4          |
|                    |                   | SEC. DE FISCAL. DE GESTÃO PÚBL., INFRAES. E MOBIL. - SEGEM  | 3          |
|                    |                   | SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - SEGEDAM                 | 2          |
|                    |                   | SEGEDOC (PROTOCOLO)                                         | 1          |
|                    |                   | <b>TOTAL TCDF</b>                                           | <b>28</b>  |
| 2.                 | Ouvidoria do TCDF |                                                             | 64         |
| 3.                 | Outros Órgãos     |                                                             | 8          |
| <b>TOTAL GERAL</b> |                   |                                                             | <b>100</b> |



## Por Resolubilidade

Das 96 demandas recebidas no 2º trimestre de 2019, **86** encontram-se concluídas e **14** estão em andamento, representando, respectivamente, **86%** e **14%** do total.





## Por Assunto

As manifestações recebidas no 2º trimestre do ano de 2019 foram classificadas em tópicos, de acordo com o assunto tratado, conforme tabela abaixo:

|                                                                                                                         |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público de jurisdicionado                                            | 3          |
| Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado                                                                | 9          |
| Denúncia sobre possível irregularidade no TCDF                                                                          | 1          |
| Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados                                 | 6          |
| Denúncia sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos por jurisdicionado             | 4          |
| Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário de jurisdicionado | 6          |
| Elogio a serviço prestado/atuação do TCDF                                                                               | 3          |
| Elogio a servidor/terceirizado/estagiário do TCDF                                                                       | 1          |
| Não concernente ao TCDF                                                                                                 | 16         |
| Pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF                                       | 12         |
| Pedido de acesso à informação sobre atuação do TCDF                                                                     | 1          |
| Pedido de acesso à informação sobre concurso público do TCDF                                                            | 17         |
| Pedido de acesso à informação sobre o TCDF                                                                              | 9          |
| Reclamação sobre concurso público de jurisdicionado                                                                     | 4          |
| Reclamação sobre possível irregularidade em jurisdicionado                                                              | 1          |
| Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF                                                                       | 3          |
| Solicitação de providência por parte do TCDF                                                                            | 3          |
| Sugestão de atuação/melhoria em jurisdicionado                                                                          | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                            | <b>100</b> |



## CONCLUSÃO

Importante destacar que foi desenvolvida e implementada, em parceria com o Serviço de Tecnologia da Informação – STI, a página da Ouvidoria na Internet, para a realização de suas atividades.

Além disso, encontra-se em desenvolvimento um sistema eletrônico para recebimento e tratamento das demandas encaminhadas a esta unidade, o que irá contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como para a satisfação dos cidadãos, na mediação de seus interesses junto às instituições públicas, de acordo com as atribuições deste Tribunal.