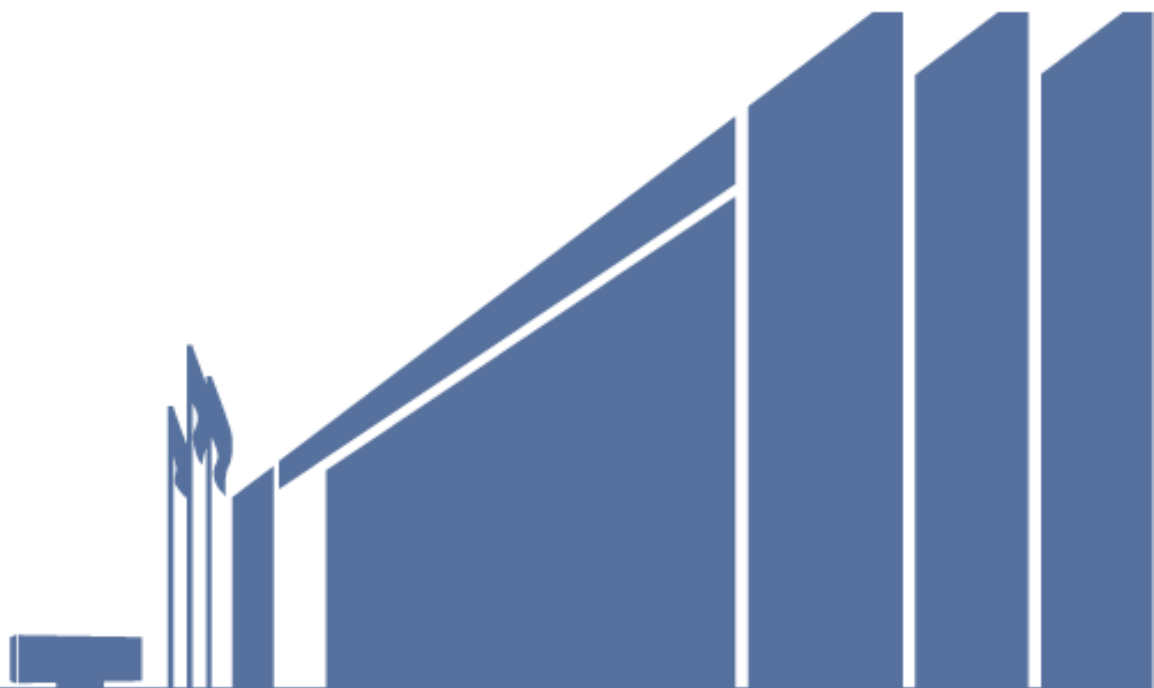


Relatório

1º Semestre de 2020



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

Manoel Paulo de Andrade Neto

Antonio Renato Alves Rainha

Paulo Tadeu

José Roberto de Paiva Martins

Procurador-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

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

Marina Cruz Valverde Correia



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do TCDF, em cumprimento à Portaria n.º 182/2018, apresenta mais um Relatório Semestral, compreendendo o período de 01 de janeiro de 2020 a 30 de junho de 2020, 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.

Importante destacar que, em virtude da pandemia causada pelo novo coronavírus Covid-19, a maioria dos servidores deste Tribunal está trabalhando em regime de teletrabalho, visando proteger a saúde desses profissionais e também dos usuários dos serviços da Ouvidoria.

Desde o dia 23 de março de 2020 as demandas da Ouvidoria estão sendo recebidas apenas por e-mail e telefone, no entanto, o trabalho não deixou de ser realizado e as demandas tiveram seu andamento normal, de acordo com sua classificação.

Em que pese o esforço dos servidores para o atendimento das demandas e cumprimento dos prazos estabelecidos, não foi possível concluir o Relatório Trimestral, entretanto, todas as informações relativas ao primeiro semestre estão contidas neste Relatório.

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 **215 demandas** no 1º semestre de 2020.

Por Tipo de Demanda

Denúncia

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

As **52** denúncias acolhidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **24%** do total das demandas.

Elogio

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

Foram recebidos **3** elogios nesta unidade no semestre em questão, equivalendo a **1%** das demandas.

Reclamação

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

As **13** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no 1º semestre de 2020 correspondem a **6%** da totalidade.

Solicitação Diversa

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

Foi atendida **21** solicitações diversas no período avaliado, representando **10%** do total.

Sugestão

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

Foram acolhidas **4** sugestões nesta Ouvidoria no semestre em questão, equivalendo a **2%** do todo.

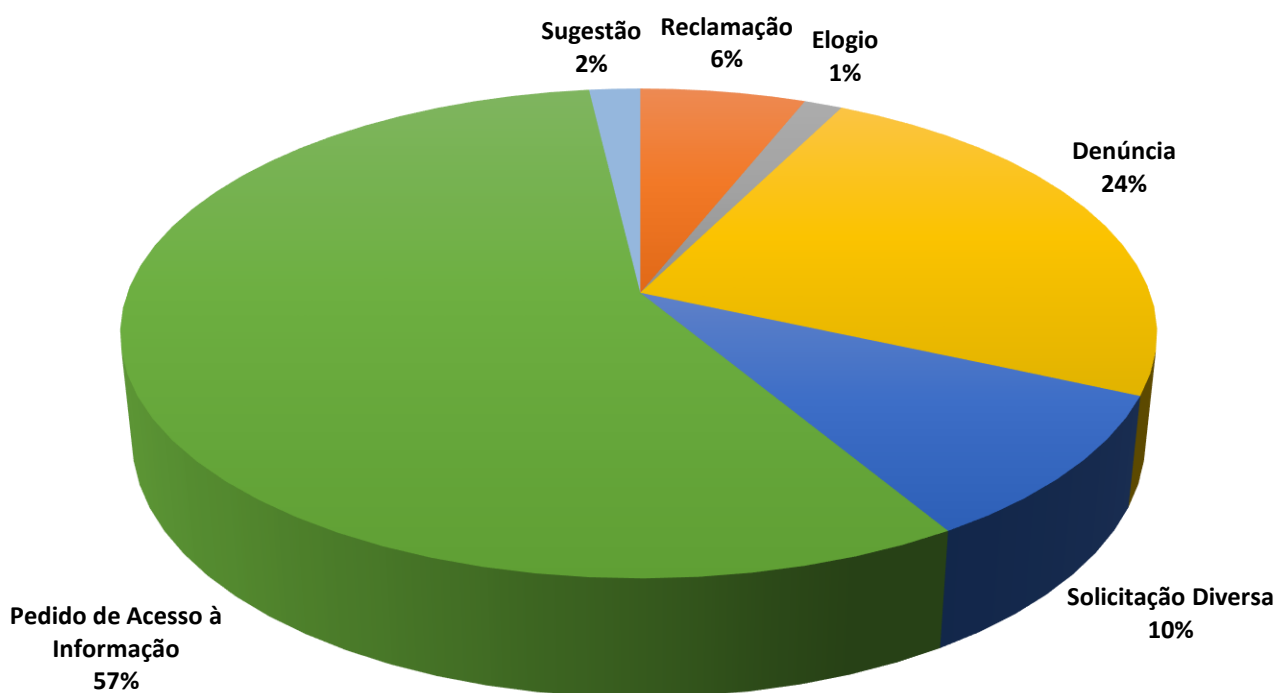
Pedido de Acesso à Informação

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

A Ouvidoria do TCDF atendeu **122** pedidos de acesso à informação no 1º semestre de 2020, correspondendo a **57%** da totalidade.



Demandas





Por Canal de Atendimento

E-mail

Foram enviados **200** e-mails para esta unidade no período analisado, representando **93%** do total das demandas.

Presencialmente

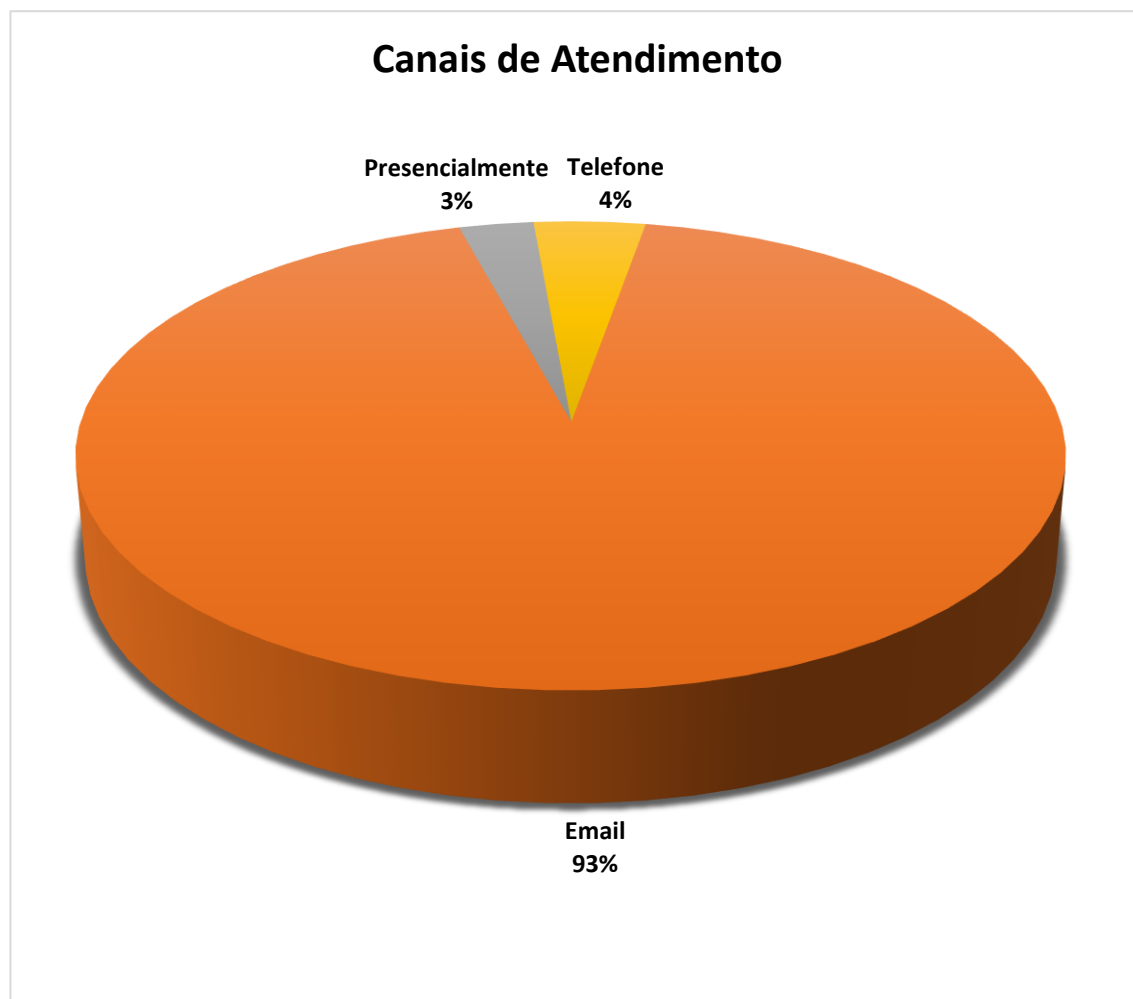
A Ouvidoria do TCDF realizou **6** atendimentos presenciais no 1º semestre de 2020, equivalendo a **3%** do todo.

Telefone

No período em questão, esta Unidade atendeu **9** demandas por telefone, correspondendo a **4%** do total.

Correspondência

Nenhuma correspondência foi recebida no 1º semestre de 2020.





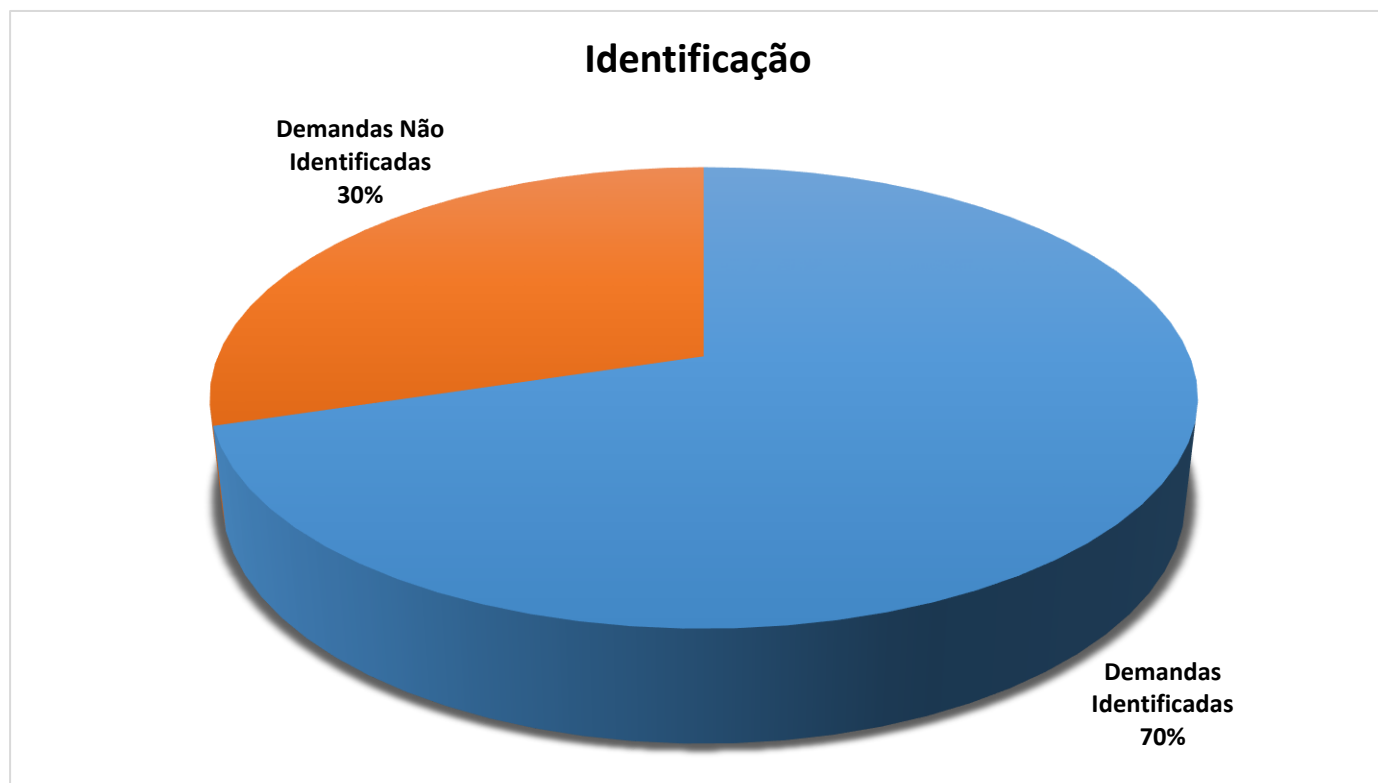
Por Identificação

Demandas Identificadas

Dos 215 cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF, no 1º semestre de 2020, **151** identificaram-se, equivalendo a **50%** do total das demandas.

Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **64** não foram identificadas, correspondendo a **50%** do todo.





Por Origem

Público Interno

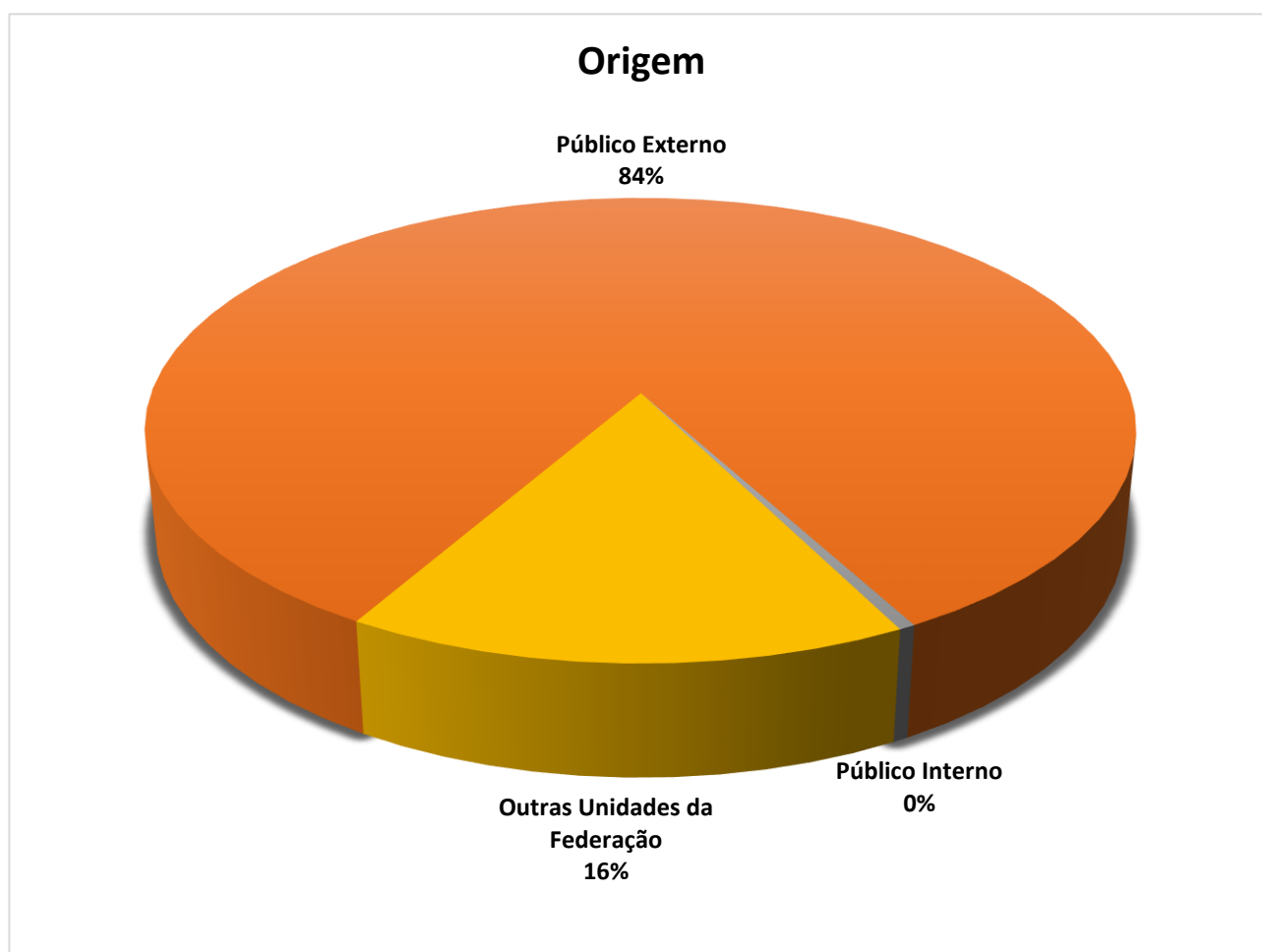
Foi recebida **uma** demanda do público interno no semestre analisado, representando **0%** do total.

Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **180** demandas do público externo, equivalendo a **84%** do todo.

Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu **34** demandas do público de outras Unidades da Federação, correspondendo a **16%** da totalidade.





Por Destino Geral

Unidades do TCDF

As **53** demandas recebidas pelas unidades do TCDF, no 1º semestre de 2020, representaram **25%** do total.

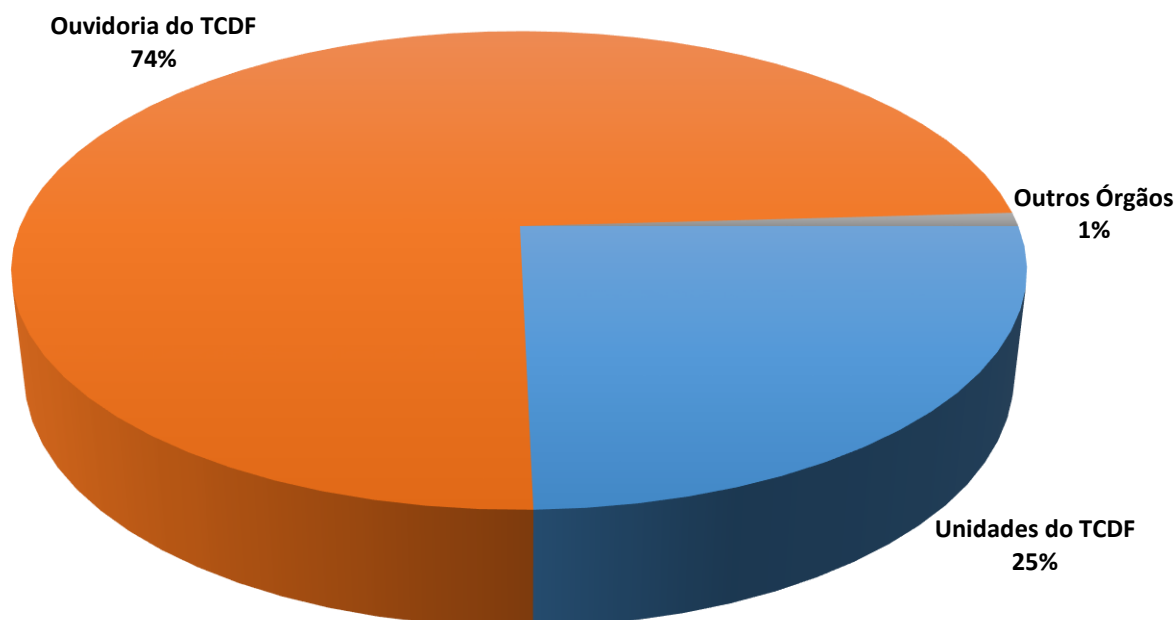
Ouvidoria do TCDF

Das 215 demandas, **160** foram tratadas na própria Ouvidoria do TCDF, equivalendo a **74%** do todo.

Outros Órgãos

Foram enviadas **2** demandas para outros órgãos, correspondendo a **1%** da totalidade.

Destino Geral



Destino no TCDF

1.	Unidades do TCDF	DIPLAN	2
		ESCOLA DE CONTAS - ESCON	1
		GABINETE DO CONS. DEMÓSTENES ALBUQUERQUE	1
		GABINETE DA PRESIDÊNCIA - GP	2
		GABINETE DA PROCURADORA CLÁUDIA FERNANDA	2
		IMPrensa	1
		SECRETARIA DE FISCAL. DE ÁREAS SOCIAIS E SEG. PÚBL - SEASP	5
		SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE PESSOAL - SEFIPE	15
		SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO - SEGECEX	4



		SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO	3
		SEC. DE FISCAL. DE GESTÃO PÚBL., INFRAES. E MOBIL. - SEGEM	6
		SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS - SEGEPE	2
		SECRETARIA DE MACROAVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚBL. - SEMAG	1
		SEGEDOC (PROTOCOLO)	7
		SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI	1
		TOTAL UNIDADES DO TCDF	53
2.	Ouvidoria do TCDF		160
3.	Outros Órgãos		2
TOTAL GERAL			215

Por Resolubilidade

Das 215 demandas recebidas no 1º semestre de 2020, **188** encontram-se concluídas e **27** estão em andamento, representando, respectivamente, **87%** e **13%** do total.



Por



Por Assunto

As manifestações recebidas no 1º semestre do ano de 2020 foram classificadas em tópicos, de acordo com o assunto tratado, conforme tabela abaixo:

Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público de jurisdicionado	12
Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público do TCDF	1
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	9
Denúncia sobre possível irregularidade no TCDF	1
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	10
Denúncia sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos por jurisdicionado	3
Denúncia sobre possível irregularidade no praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário de jurisdicionado	8
Denúncia sobre possível nepotismo em jurisdicionado	1
Elogio a serviço prestado/atuação do jurisdicionado	1
Elogio a serviço prestado/atuação do TCDF	1
Elogio a servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	1
Não concernente ao TCDF	19
Pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	40
Pedido de acesso à informação sobre atuação do jurisdicionado	1
Pedido de acesso à informação sobre atuação do TCDF	6
Pedido de acesso à informação sobre concurso de jurisdicionado	12
Pedido de acesso à informação sobre concurso público do TCDF	16
Pedido de acesso à informação sobre Contas do GDF	3
Pedido de acesso à informação sobre estágio no TCDF	5
Pedido de acesso à informação sobre jurisdicionado	1
Pedido de acesso à informação sobre o TCDF	32
Reclamação sobre possível irregularidade em jurisdicionado	2
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	8
Solicitação de providência por parte do TCDF	18
Sugestão de atuação/melhoria no TCDF	4
TOTAL	215

CONCLUSÃO

Importante destacar que os atendimentos das demandas da Ouvidoria ainda estão sendo realizadas principalmente por e-mail e telefone. No entanto, o sistema eletrônico desenvolvido pelo Serviço de Tecnologia da Informação – STI deste Tribunal, para recebimento e tratamento das demandas, está iniciando a fase de testes, para, em breve, ser colocado em funcionamento, o que certamente irá contribuir com a qualidade dos serviços prestados, possibilitando também a pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços da Ouvidoria.



Por fim, ressaltamos que esse período de pandemia, bem como o teletrabalho realizado pelos servidores da Ouvidoria, não implicaram em prejuízo no atendimento das demandas encaminhadas, conforme as informações apresentadas neste Relatório.