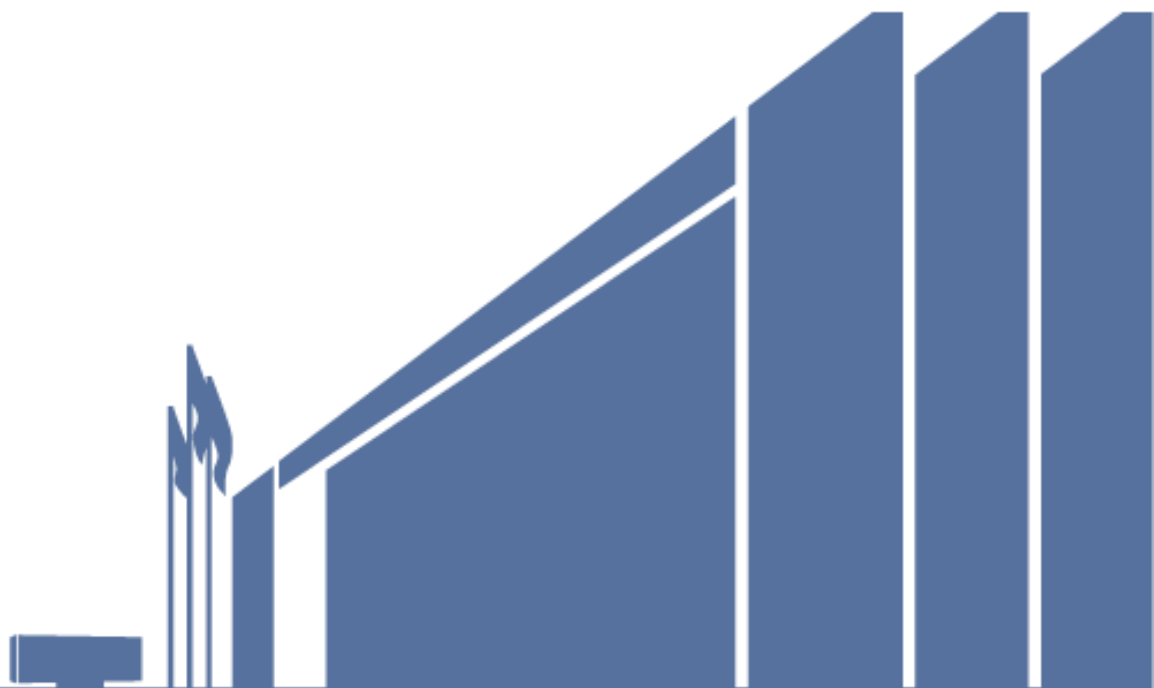


Relatório

1º Trimestre de 2021



OUVIDORIA
Tribunal de Contas do Distrito Federal

Presidente

Conselheiro Paulo Tadeu

Vice-Presidente

Conselheiro Inácio Magalhães Filho

Corregedora

Conselheira Anilcéia Luzia Machado

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

José Euclides Andrade Viana

Subchefe de Gabinete da Presidência

Eduardo Felipe Daher

Ouvidora Substituta

Marta Moura de Andrade Rodrigues

Equipe Técnica Ouvidoria

Andrea Gerhard Delforge de Carvalho

Nuérpia Évene Santos Cesar Leal

Walder Rodrigo Gonçalves de Almeida

Estagiária

Marina Cruz Valverde Correia



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do TCDF, em cumprimento à Portaria n.º 182/2018, apresenta mais um Relatório Trimestral, compreendendo o período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de março de 2021, 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 **165 demandas** no 1º trimestre de 2021.

Por Tipo de Demanda

Denúncia

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

As **23** denúncias acolhidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **14%** do total das demandas.

Elogio

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

Nenhum elogio foi recebido nesta unidade no trimestre em questão.

Reclamação

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

As **21** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no 1º trimestre de 2021 correspondem a **13%** da totalidade.

Solicitação Diversa

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

Foram atendidas **58** solicitações diversas no período avaliado, representando **35%** do total.

Sugestão

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

Foram recebidas **3** sugestões na Ouvidoria no trimestre analisado, representando **2%** das demandas.

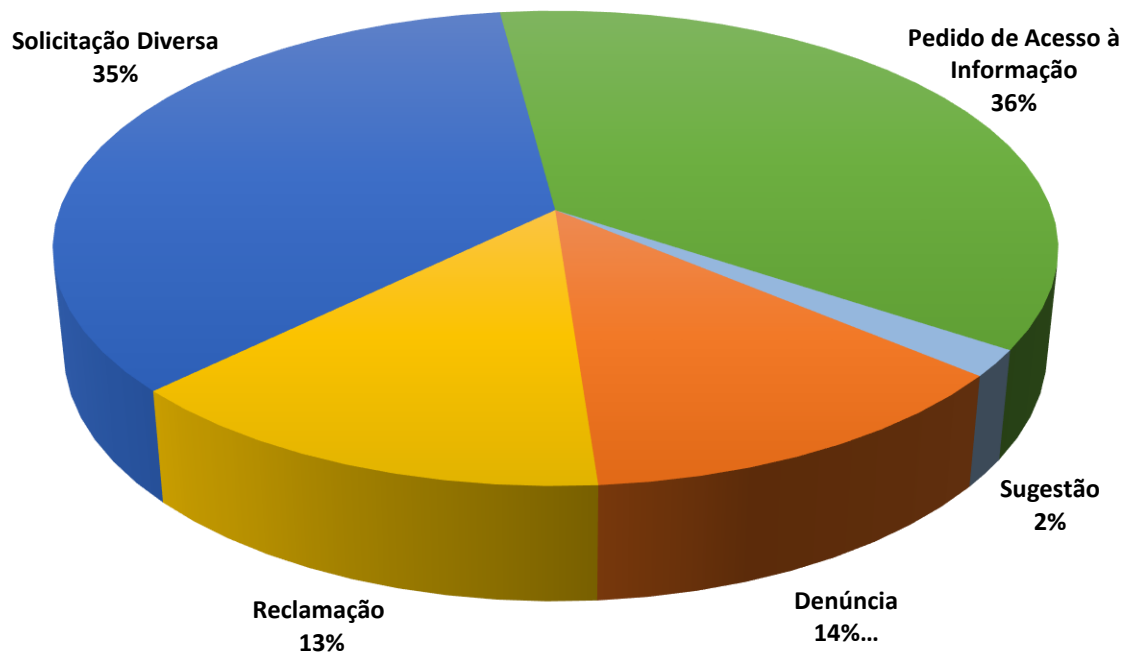
Pedido de Acesso à Informação

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

A Ouvidoria do TCDF atendeu **60** pedidos de acesso à informação no 1º trimestre de 2021, correspondendo a **36%** da totalidade.



Demandas





Por Canal de Atendimento

E-mail

Foram enviados **44** e-mails para a Ouvidoria do TCDF no período analisado, representando **27%** do total das demandas.

Sistema Eletrônico

No 1º trimestre de 2021, esta Unidade recebeu **116** demandas por meio de seu sistema eletrônico, o que corresponde a **70%** da totalidade.

Presencialmente

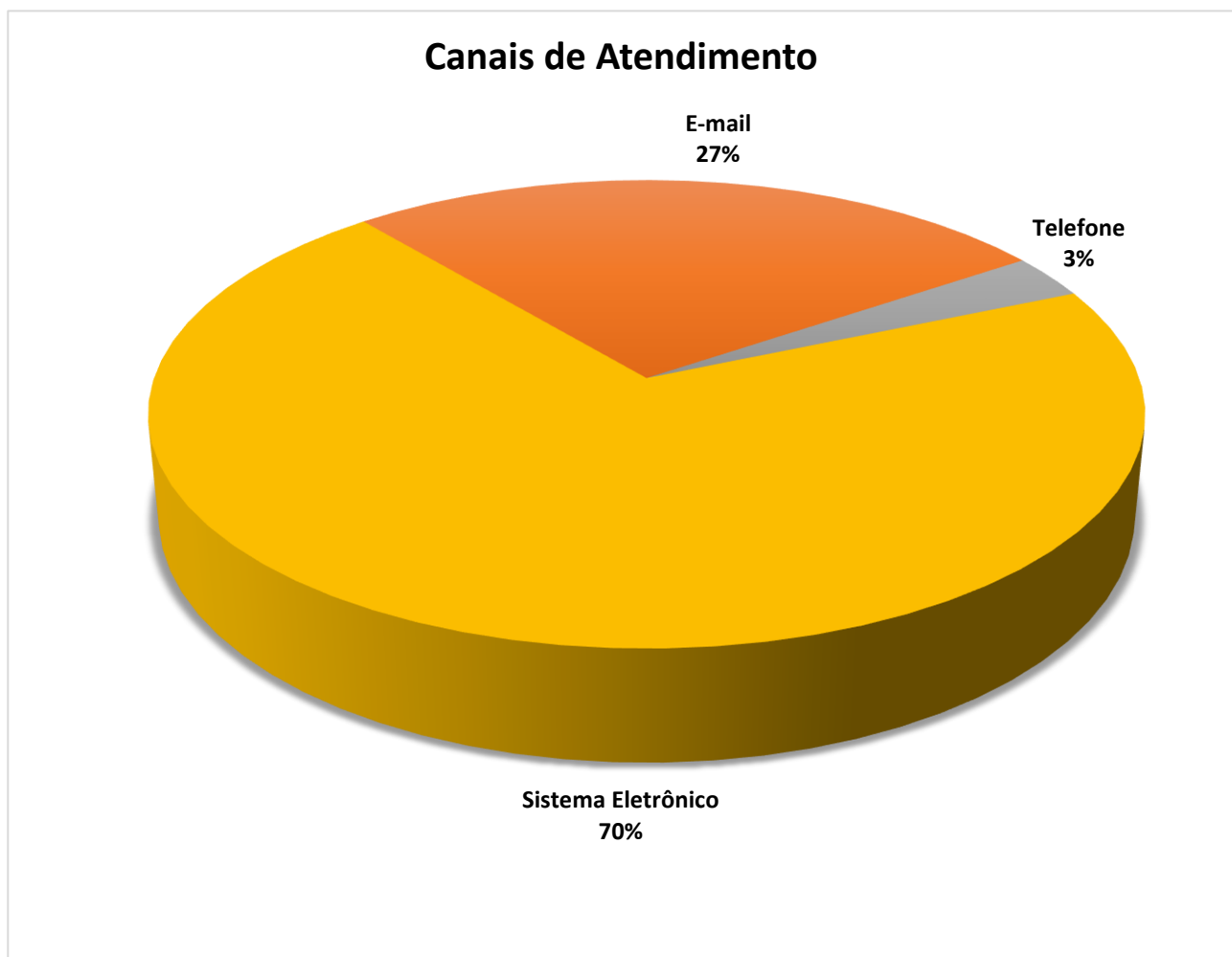
A Ouvidoria do TCDF **não realizou** atendimentos presenciais no período analisado.

Telefone

Esta Unidade atendeu **5** demandas por telefone no trimestre em questão, correspondendo a **3%** do total.

Correspondência

Nenhuma correspondência foi recebida no 1º trimestre de 2021 na Ouvidoria.





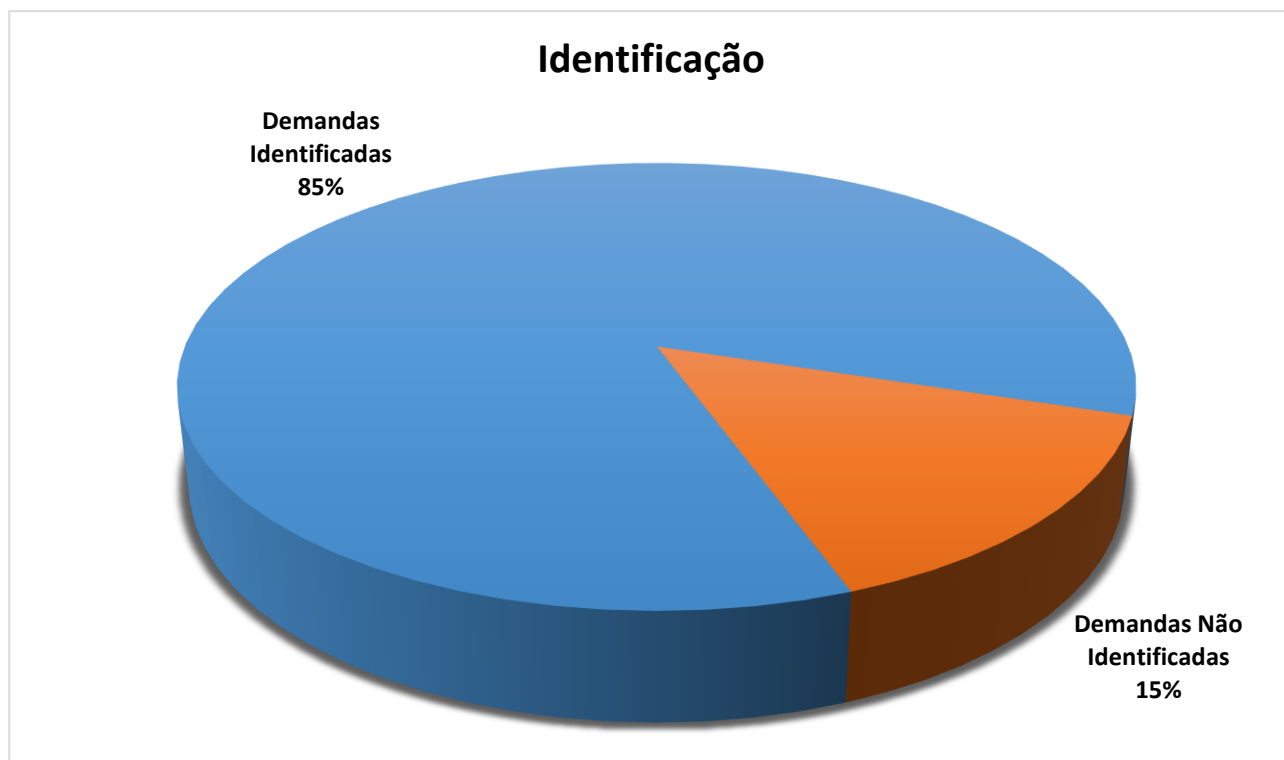
Por Identificação

Demandas Identificadas

Dos 165 cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF, no 1º trimestre de 2021, **141** identificaram-se, equivalendo a **85%** do total das demandas.

Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **24** não foram identificadas, correspondendo a **15%** do todo.





Por Origem

Público Interno

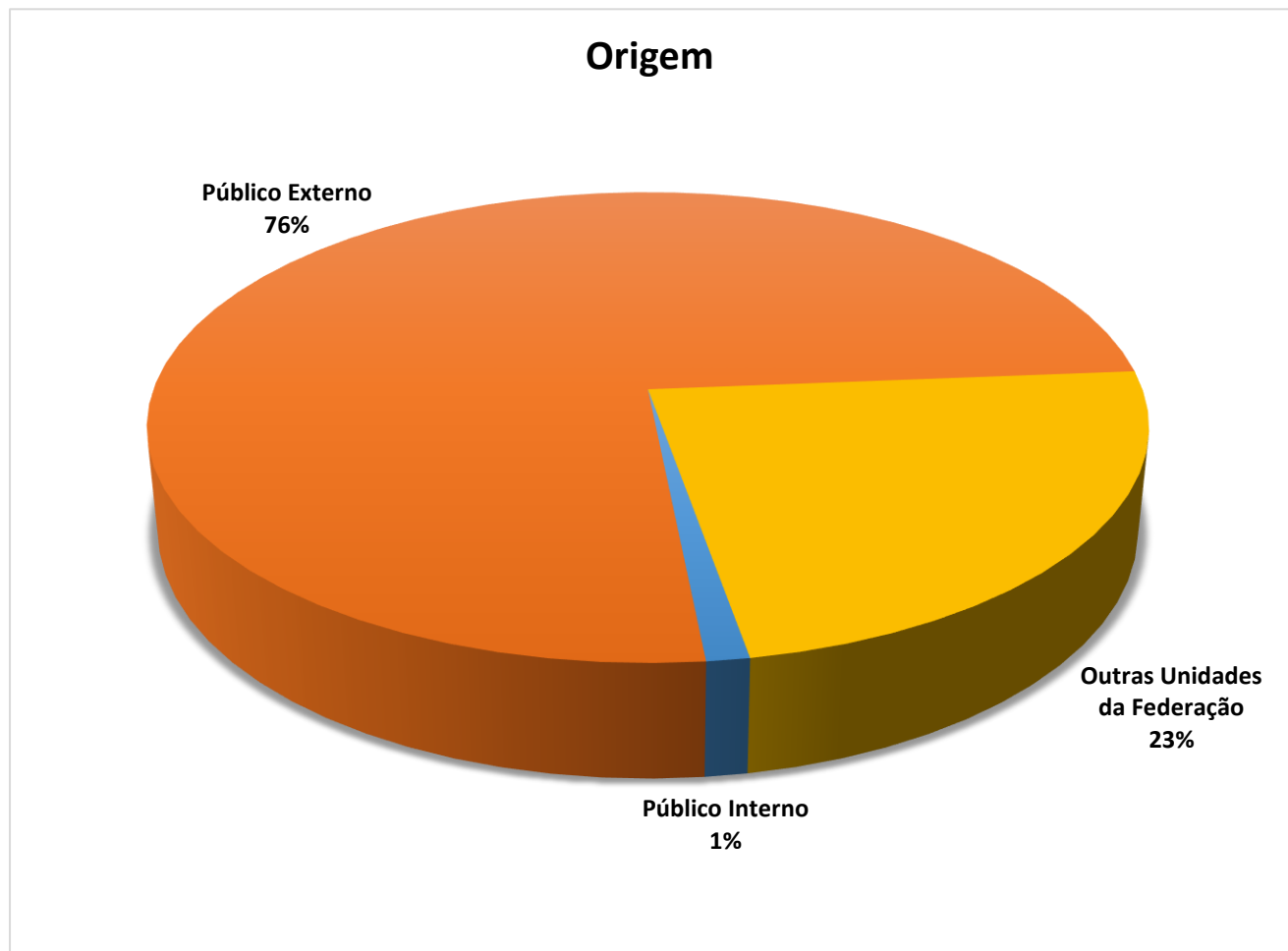
Foi recebida **1** demanda do público interno no trimestre analisado, representando **1%** do total.

Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **125** demandas do público externo, equivalendo a **76%** do todo.

Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu **39** demandas do público de outras Unidades da Federação, correspondendo a **23%** da totalidade.





Por Destino Geral

Unidades do TCDF

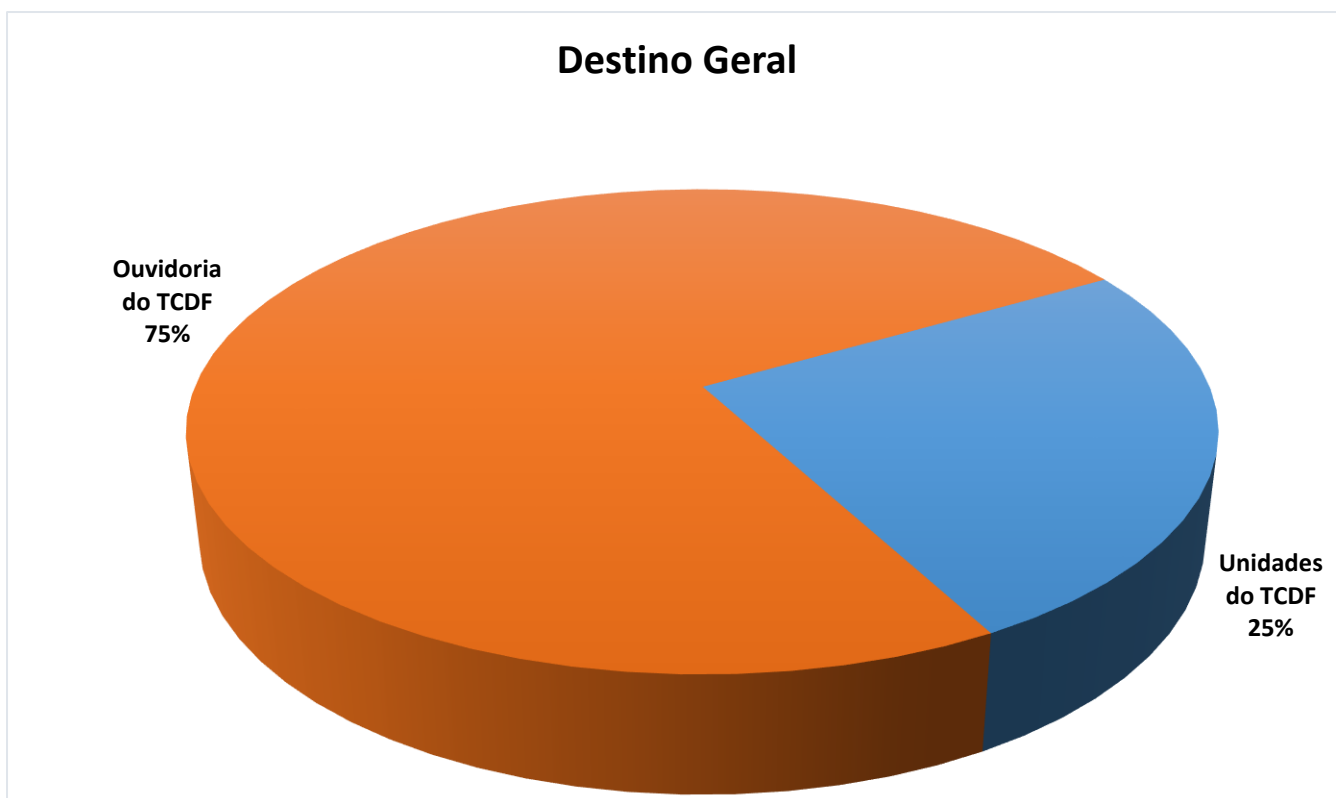
Das 165 demandas recebidas 1º trimestre de 2021, **42** foram recebidas pelas unidades do TCDF e representaram **25%** do total.

Ouvidoria do TCDF

A Ouvidoria tratou **123** demandas, correspondendo a **75%** da totalidade.

Outros Órgãos

Não foram enviadas demandas para outros órgãos no período em questão.



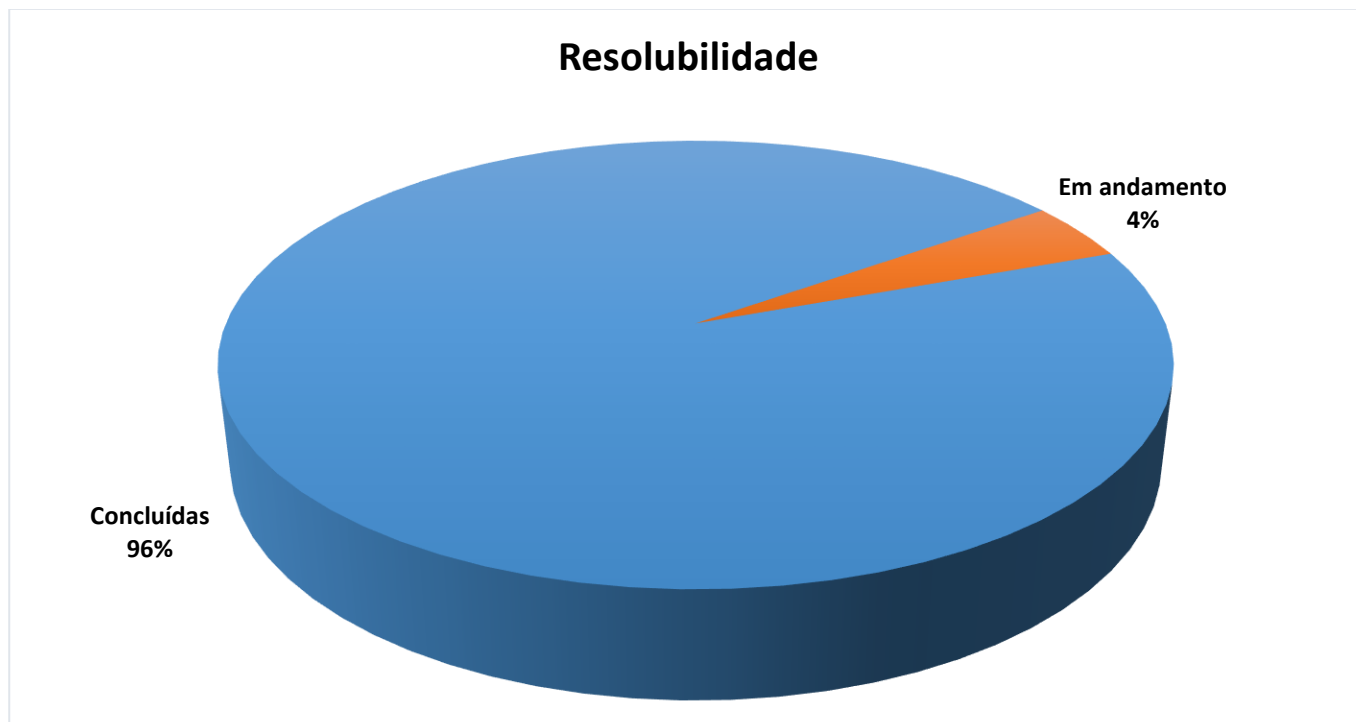


Destino no TCDF

1. Unidades do TCDF	CERIMONIAL	1
	SECRETARIA DE FISCAL. DE ÁREAS SOCIAIS E SEG. PÚB - SEASP	2
	SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE PESSOAL - SEFIPE	6
	SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO - SEGECEX	5
	SEC. DE FISCAL. DE GESTÃO PÚB., INFRAES. E MOBIL. - SEGEM	1
	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS - SEGEP	12
	SECRETARIA DE LICITAÇÃO, MATERIAL E PATRIMÔNIO - SELIP	9
	SECRETARIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - SEGEDAM	3
	SEGEDOC (PROTOCOLO)	1
	SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO ESPECIALIZADA - SESPE	1
	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI	1
	TOTAL UNIDADES DO TCDF	42
2. Ouvidoria do TCDF		123
3. Outros Órgãos		0
		165

Por Resolubilidade

Das 165 demandas recebidas no 1º trimestre de 2021, **158** encontram-se concluídas e **7** estão em andamento, representando, respectivamente, **96%** e **4%** do total.





Por Assunto

As manifestações recebidas no 1º trimestre do ano de 2021 foram classificadas em tópicos, de acordo com o assunto tratado, conforme tabela abaixo:

Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público de jurisdicionado	1
Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público do TCDF	1
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	3
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	1
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário de jurisdicionado	1
Não concernente ao TCDF	20
Pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	22
Pedido de acesso à informação sobre concurso do TCDF	9
Pedido de acesso à informação sobre Contas do GDF	1
Pedido de acesso à informação sobre estágio no TCDF	1
Pedido de acesso à informação sobre o TCDF	18
Reclamação sobre concurso público de jurisdicionado	1
Reclamação sobre concurso público do TCDF	2
Reclamação sobre possível irregularidade em jurisdicionado	1
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do jurisdicionado	6
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	7
Solicitação de providência por parte do TCDF	70
TOTAL	165

CONCLUSÃO

Podemos concluir que o número das demandas recebidas na Ouvidoria do TCDF, no 1º trimestre de 2021, foi 56% maior se comparado ao número de demandas recebidas no último trimestre de 2020, sendo o Pedido de Acesso à Informação o tipo mais requisitado neste trimestre, com 36% do total, seguido pela Solicitação Diversa (35%), a Denúncia (14%), a Reclamação (13%) e a Sugestão (2%).

Verificamos também que o novo sistema eletrônico, ativo desde novembro de 2020, passou a ser o meio mais utilizado pelo cidadão (70%), por orientação da própria Ouvidoria, ao receber demandas por correio eletrônico. No entanto, o e-mail continuou a ser utilizado por 27% do público.

Ademais, percebemos que 85% das demandas enviadas no período analisado foram identificadas, graças à grande utilização do sistema eletrônico, que exige os dados do cidadão para manifestar-se na Ouvidoria, ao contrário do e-mail.

Também constatamos que aumentou o número de demandas concluídas em relação ao trimestre anterior, restando somente 4% delas ainda em andamento, assim como averiguamos que 75% das



165 demandas foram resolvidas pela própria Ouvidoria, sem necessidade de enviá-las para outras unidades do Tribunal, dentre as quais, a Secretaria de Gestão de Pessoas foi a mais requisitada.

Por fim, concluímos que o concurso do TCDF passou a ser o assunto mais solicitado no 1º trimestre deste ano, seja para pedir informações sobre o certame (“pedido de acesso à informação sobre concurso do TCDF”), seja para solicitar seu adiamento (“solicitação de providência por parte do TCDF”), mas, assim como em todo o ano de 2020, informações gerais sobre o Tribunal e seus documentos e processos permaneceram como os pedidos mais recorrentes (“pedido de acesso à informação sobre o TCDF” e “pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos”).