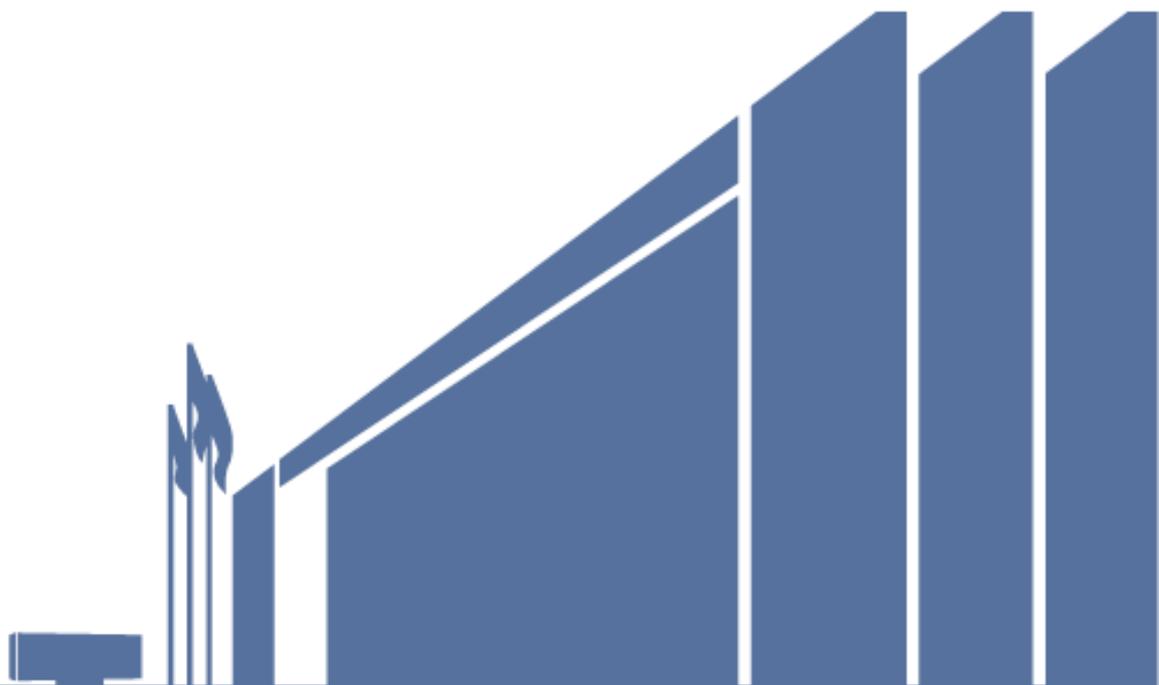


# Relatório

2º Trimestre de 2021



**OUVIDORIA**  
Tribunal de Contas do Distrito Federal

## Presidente

Conselheiro Paulo Tadeu

## Vice-Presidente

Conselheiro Inácio Magalhães Filho

## Corregedor

Conselheiro Manoel Paulo de Andrade Neto

## Conselheiros

Anilcéia Luzia Machado

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

Luís Franklin de Moura

## 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 abril de 2021 a 30 de junho 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 **101 demandas** no 2º 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 **30** denúncias acolhidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **30%** do total das demandas.

### Elogio

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

Foi recebido **1** elogio nesta unidade no trimestre em questão, correspondendo a **1%** do todo.

### Reclamação

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

As **6** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no 2º trimestre de 2021 correspondem a **6%** da totalidade.

### Solicitação Diversa

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

Foram atendidas **24** solicitações diversas no período avaliado, representando **24%** do total.

### Sugestão

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

**Nenhuma** sugestão foi recebida na Ouvidoria no trimestre analisado.

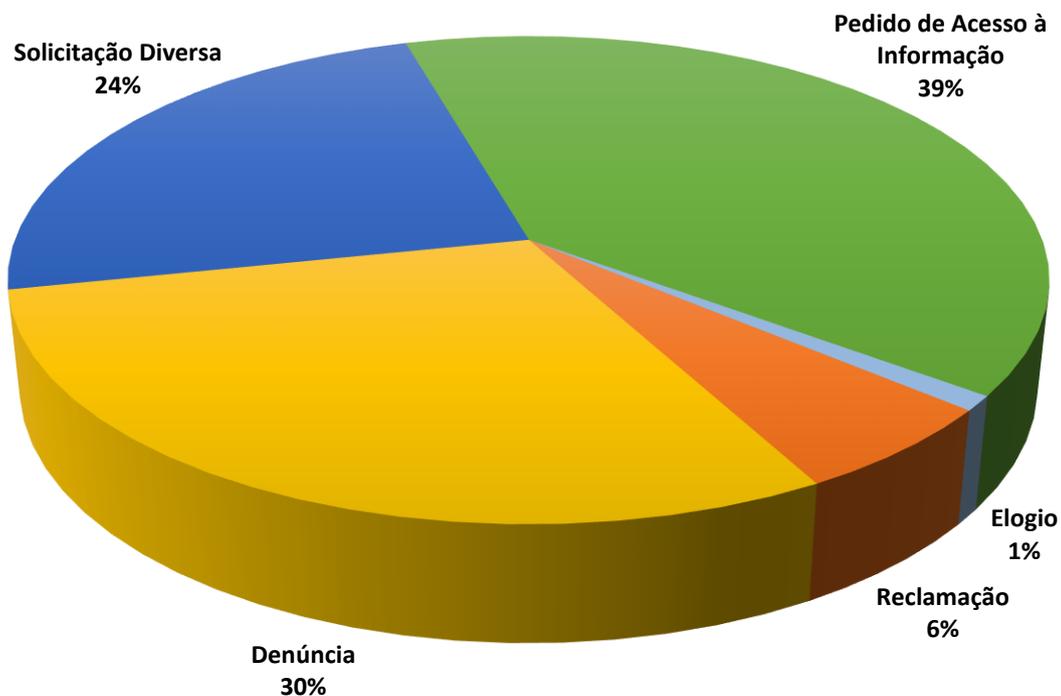
### Pedido de Acesso à Informação

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

A Ouvidoria do TCDF atendeu **40** pedidos de acesso à informação no 2º trimestre de 2021, correspondendo a **39%** da totalidade.



## Demandas





## Por Canal de Atendimento

### E-mail

Foram enviados **52** e-mails para a Ouvidoria do TCDF no período analisado, representando **51%** do total das demandas.

### Sistema Eletrônico

No 2º trimestre de 2021, esta Unidade recebeu **42** demandas por meio de seu sistema eletrônico, o que corresponde a **42%** da totalidade.

### Presencialmente

A Ouvidoria do TCDF realizou **1** atendimento presencial no período analisado, representando **1%** do todo.

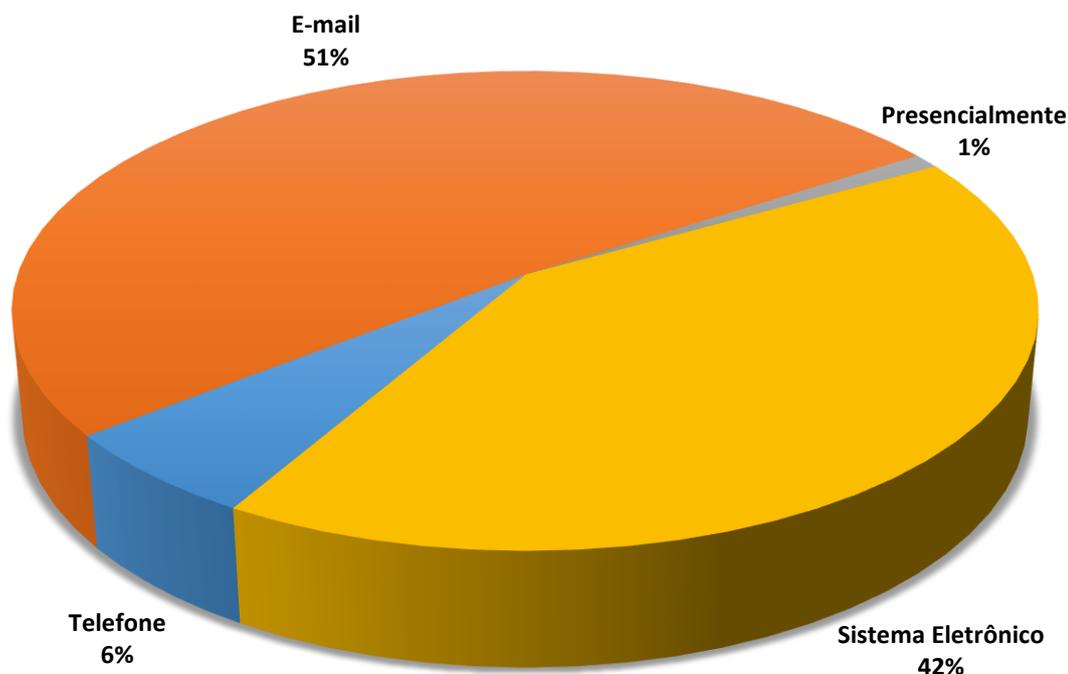
### Telefone

Esta Unidade atendeu **6** demandas por telefone no trimestre em questão, correspondendo a **6%** do total.

### Correspondência

**Nenhuma** correspondência foi recebida no 2º trimestre de 2021 na Ouvidoria.

## Canais de Atendimento





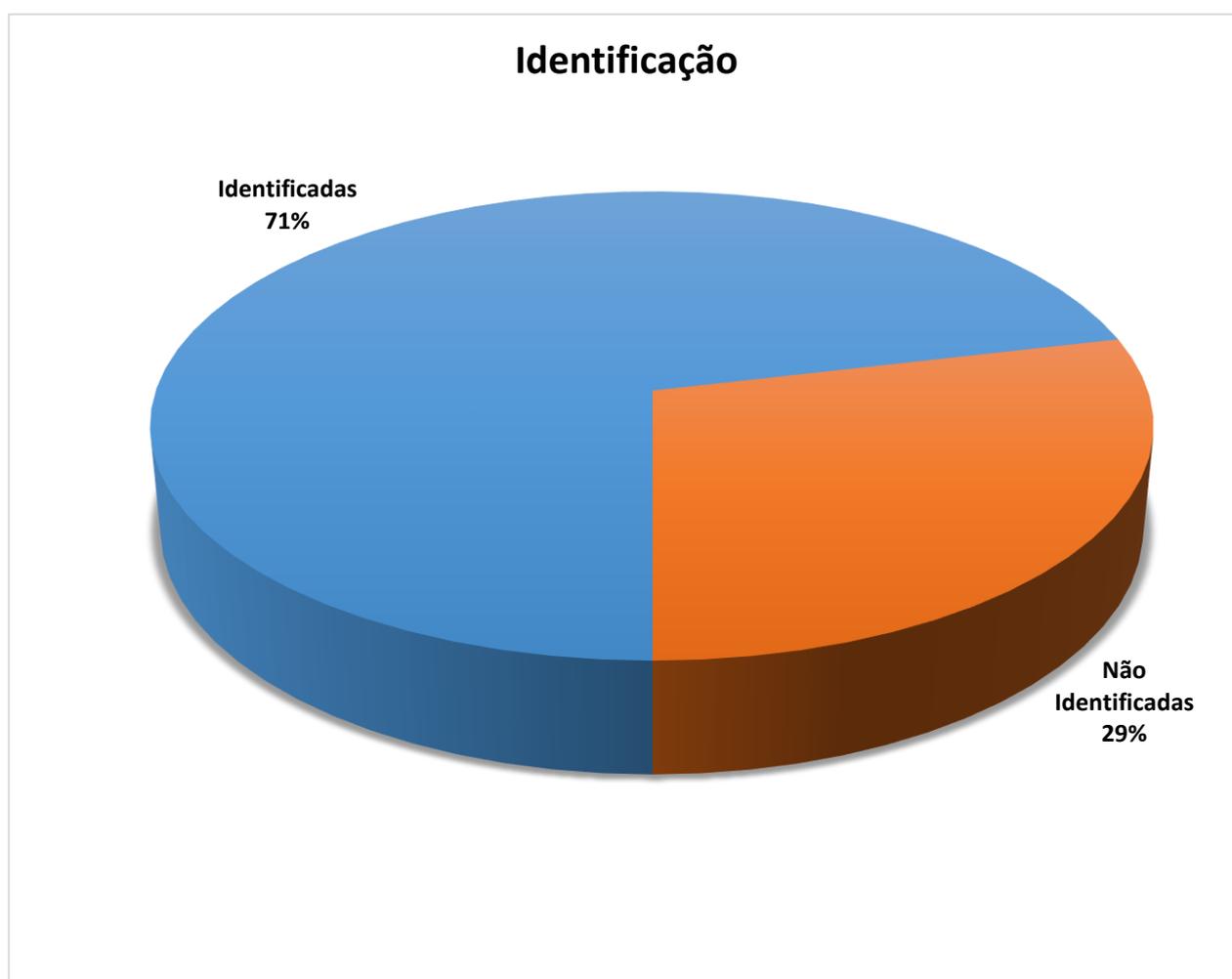
## Por Identificação

### Demandas Identificadas

Dos **101** cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF, no 2º trimestre de 2021, **72** identificaram-se, equivalendo a **71%** do total das demandas.

### Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **29** não foram identificadas, correspondendo a **29%** do todo.





## Por Origem

### Público Interno

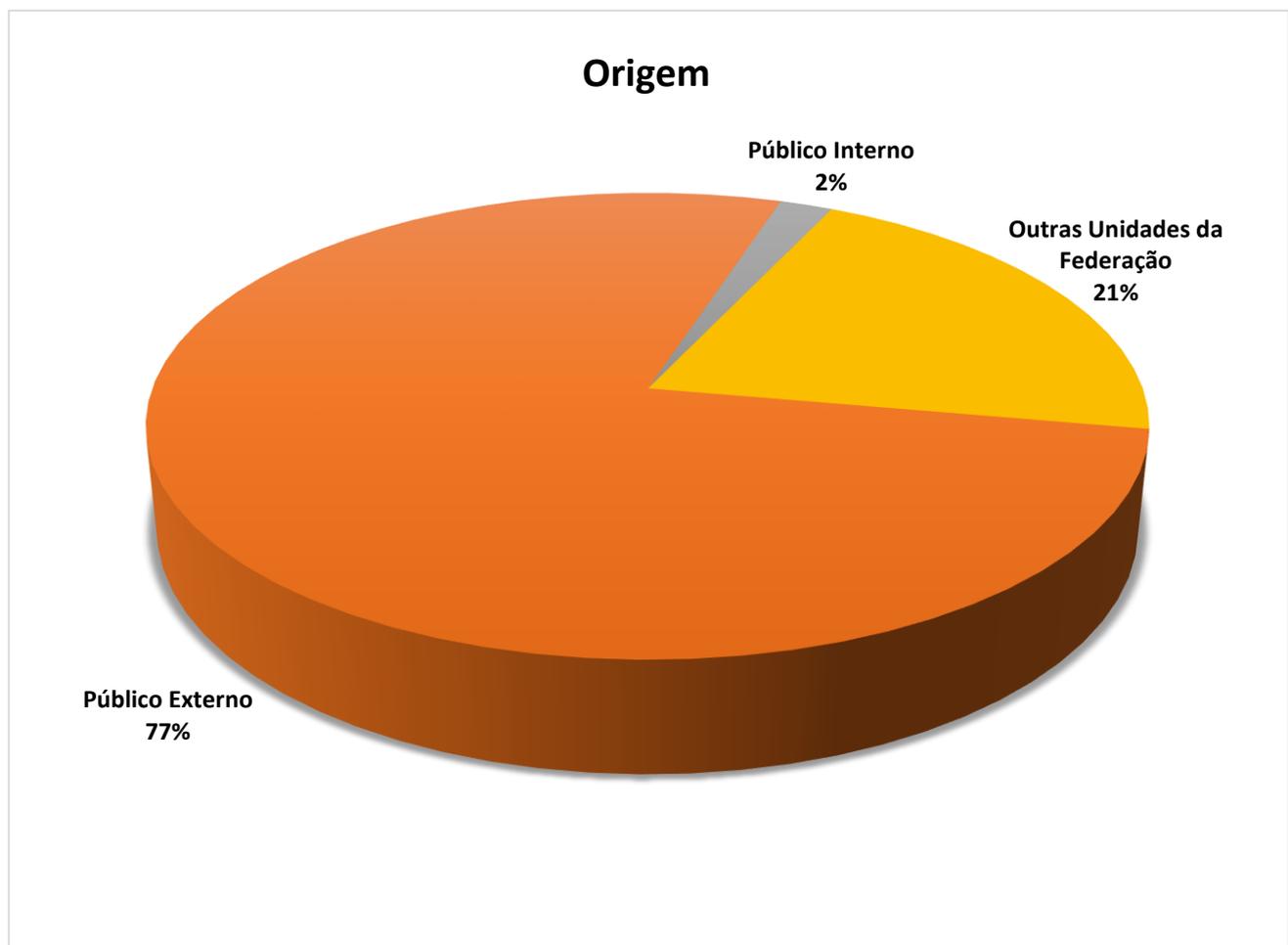
Foram recebidas **2** demandas do público interno no trimestre analisado, representando **2%** do total.

### Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **78** demandas do público externo, equivalendo a **77%** do todo.

### Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu **21** demandas do público de outras Unidades da Federação, correspondendo a **21%** da totalidade.





## Por Destino Geral

### Unidades do TCDF

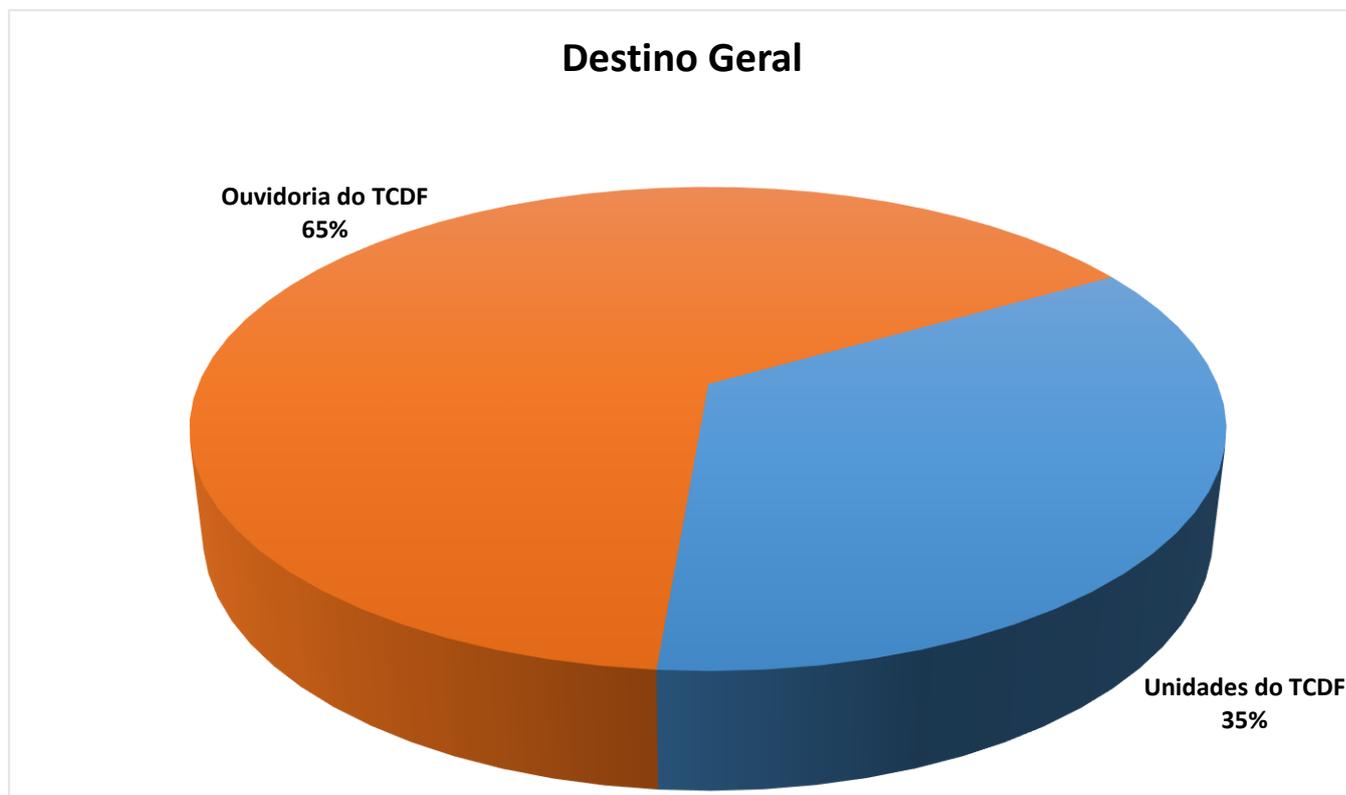
Das 101 demandas recebidas 2º trimestre de 2021, **35** foram recebidas pelas unidades do TCDF e representaram **35%** do total.

### Ouvidoria do TCDF

A Ouvidoria tratou **66** demandas, correspondendo a **65%** da totalidade.

### Outros Órgãos

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



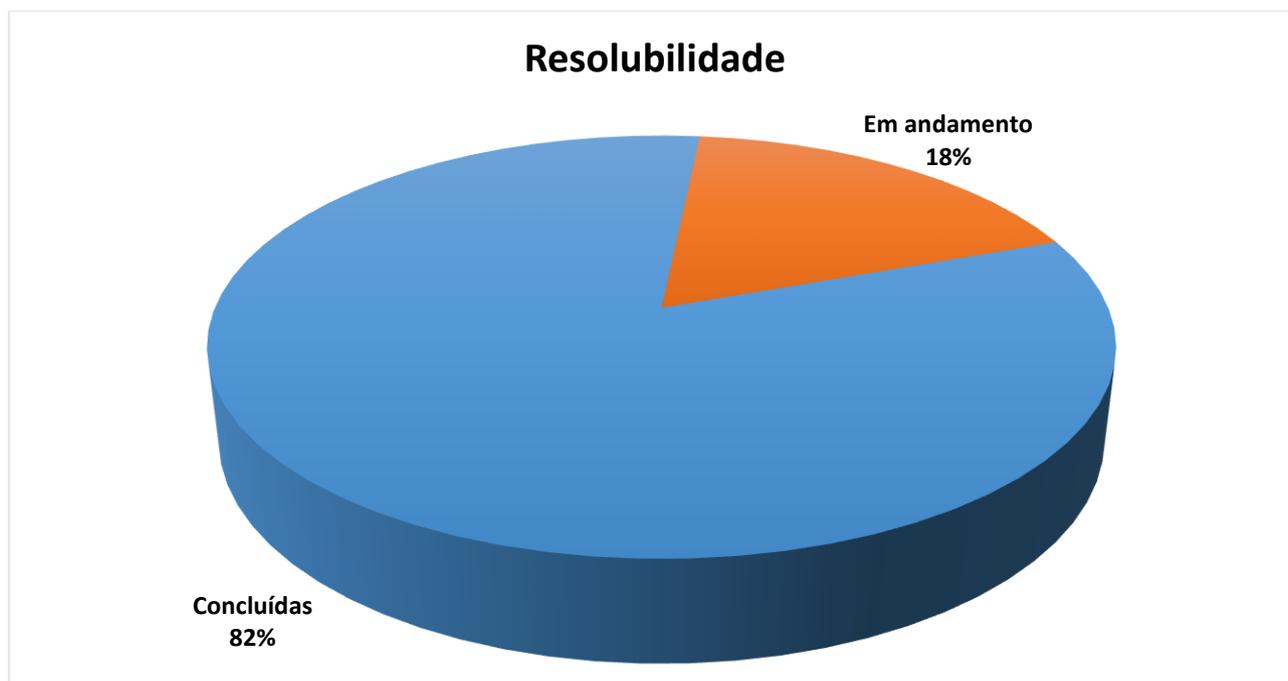


## Destino no TCDF

		ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE ESTUDOS ESPECIAIS - ATE	1
1.	Unidades do TCDF	CERIMONIAL	1
		ESCOLA DE CONTAS – ESCON	5
		GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES - GCIM	1
		GABINETE DA PRESIDÊNCIA	1
		SECRETARIA DE FISCAL. DE ÁREAS SOCIAIS E SEG. PÚBL. - SEASP	3
		SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE PESSOAL - SEFIPE	5
		SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO - SEGECEX	1
		SEC. DE FISCAL. DE GESTÃO PÚBL., INFRAES. E MOBIL. - SEGEM	4
		SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS - SEGEP	3
		SERVIÇO DE LEGISLAÇÃO DE PESSOAL - SELEG	1
		SEGEDOC (PROTOCOLO)	2
		SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO ESPECIALIZADA - SESPE	5
		SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI	2
		<b>TOTAL UNIDADES DO TCDF</b>	<b>35</b>
2.	Ouvidoria do TCDF		66
3.	Outros Órgãos		0
			<b>101</b>

## Por Resolubilidade

Das 101 demandas recebidas no 2º trimestre de 2021, **83** encontram-se concluídas e **18** estão em andamento, representando, respectivamente, **82%** e **18%** do total.





## Por Assunto

As manifestações recebidas no 2º 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	2
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	7
Denúncia sobre possível irregularidade no TCDF	1
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	8
Denúncia sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos pelo jurisdicionado	4
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário de jurisdicionado	3
Elogio a servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	1
Não concernente ao TCDF	9
Pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	16
Pedido de acesso à informação sobre atuação do TCDF	1
Pedido de acesso à informação sobre concurso do TCDF	1
Pedido de acesso à informação sobre estágio no TCDF	1
Pedido de acesso à informação sobre o TCDF	19
Reclamação sobre possível irregularidade em jurisdicionado	1
Reclamação sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	1
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	3
Solicitação de providência por parte do TCDF	23
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>

## CONCLUSÃO

Podemos concluir que o número das demandas recebidas na Ouvidoria do TCDF, no 2º trimestre de 2021, foi 39% menor se comparado ao número de demandas recebidas no 1º trimestre deste mesmo ano, sendo que o Pedido de Acesso à Informação foi o tipo mais requisitado, com 39% do total, seguido pela Denúncia (30%), pela Solicitação Diversa (24%), pela Reclamação (6%) e pelo Elogio (1%).

Verificamos também que o E-mail voltou a ser o canal mais utilizado pelo cidadão, com 51% do total de demandas, contra 42% do Sistema Eletrônico da Ouvidoria. Isso se deve a algumas falhas técnicas do cadastramento do usuário no sistema, que já estão sendo corrigidas pela Secretaria de Tecnologia da Informação – STI do TCDF.

Ademais, percebemos que 71% das demandas enviadas entre abril e junho de 2021 foram identificadas, contra 81% no trimestre anterior. Essa queda na identificação do cidadão deve-se à



queda na utilização do sistema eletrônico, que exige o cadastramento dos dados do usuário, com exceção da Denúncia Anônima.

Também constatamos que 65% do total de demandas foram resolvidas pela própria Ouvidoria, sem necessidade de enviá-las para outras unidades do Tribunal, dentre as quais, a Escola de Contas - ESCON, a Secretaria de Fiscalização de Pessoal - SEFIPE e a Secretaria de Fiscalização Especializada - SESPE foram as mais solicitadas, com 5 demandas cada.

Por fim, concluímos que os assuntos mais recorrentes no 2º Trimestre de 2021 estão relacionados ao TCDF, seja porque os demandantes “solicitaram providências por parte do Tribunal” (23 demandas), seja porque fizeram “pedidos de acesso à informação sobre este Órgão” (19 demandas) ou porque pediram “acesso a pareceres/decisões/votos/documentos do TCDF” (16 demandas).