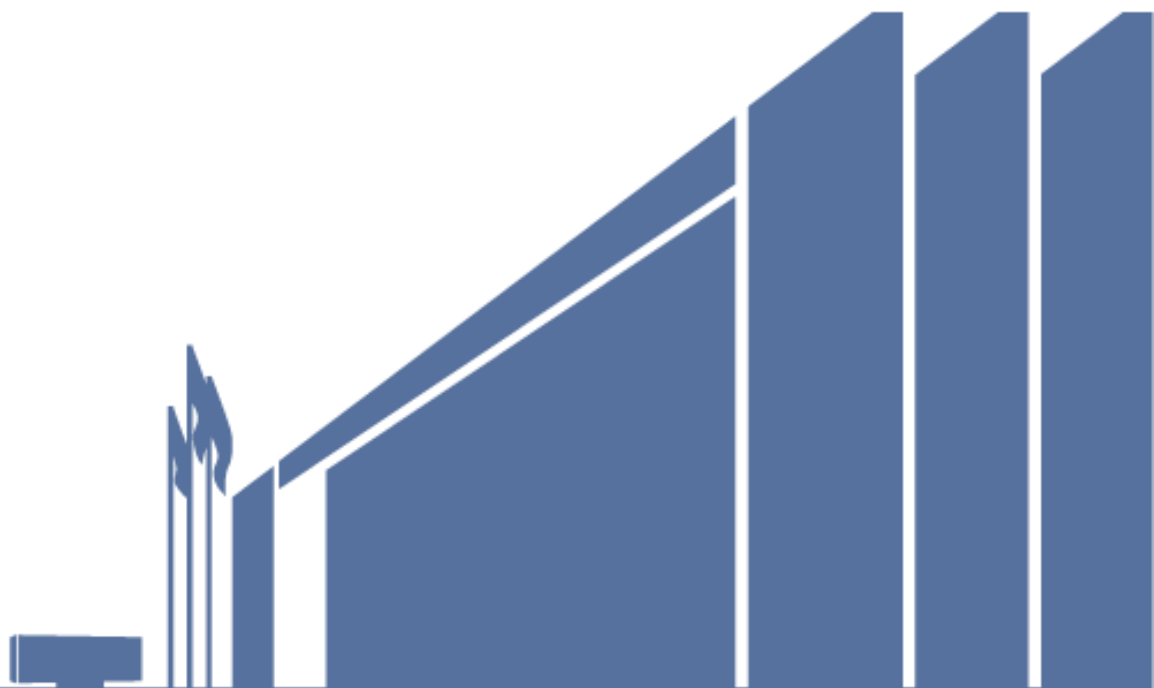


# Relatório

3° Trimestre 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 Trimestral, compreendendo o período de 01 de julho de 2020 a 30 de setembro 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.

# 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 **145 demandas** no 3º trimestre 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 **42** denúncias acolhidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **29%** do total das demandas.

### Elogio

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

**Nenhum** elogio nesta unidade no trimestre em questão.

### Reclamação

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

As **9** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no 3º trimestre de 2020 correspondem a **6%** da totalidade.

### Solicitação Diversa

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

Foi atendida **26** solicitações diversas no período avaliado, representando **18%** do total.

### Sugestão

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

Foi acolhida **1** sugestão nesta Ouvidoria no trimestre em questão, equivalendo a **1%** do todo.

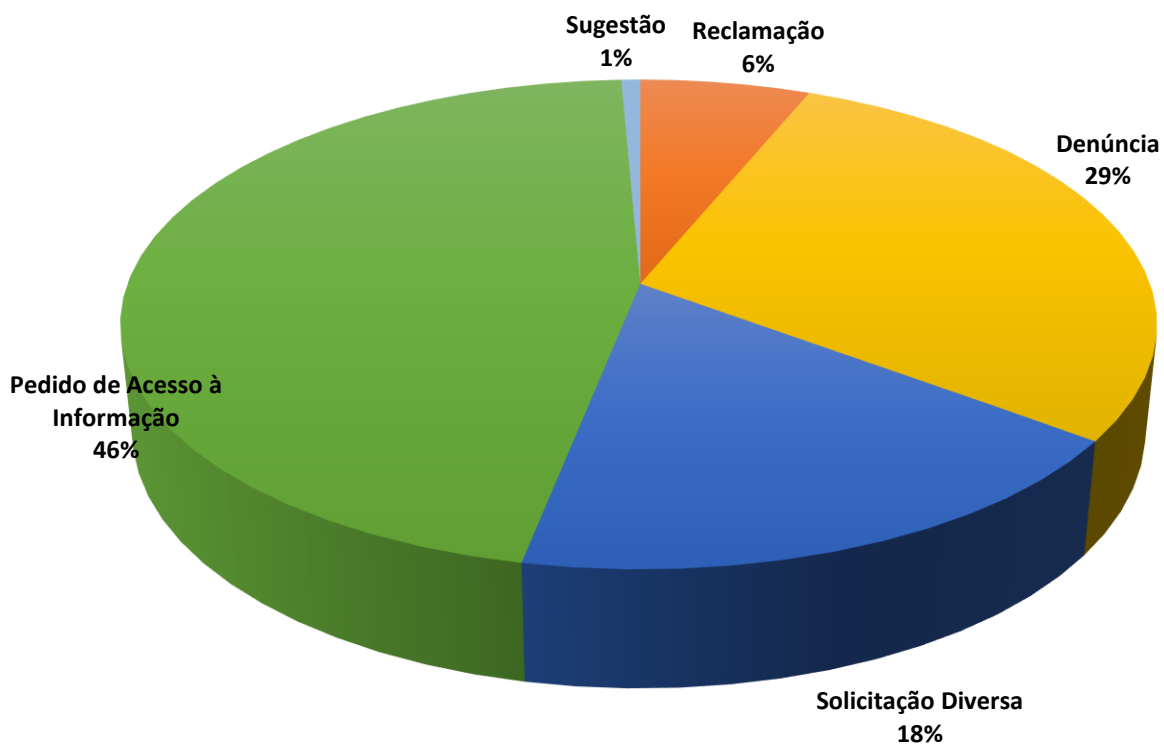
### Pedido de Acesso à Informação

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

A Ouvidoria do TCDF atendeu **67** pedidos de acesso à informação no 3º trimestre de 2020, correspondendo a **46%** da totalidade.



### Demandas





## Por Canal de Atendimento

### E-mail

Foram enviados **138** e-mails para esta unidade no período analisado, representando **95%** do total das demandas.

### Presencialmente

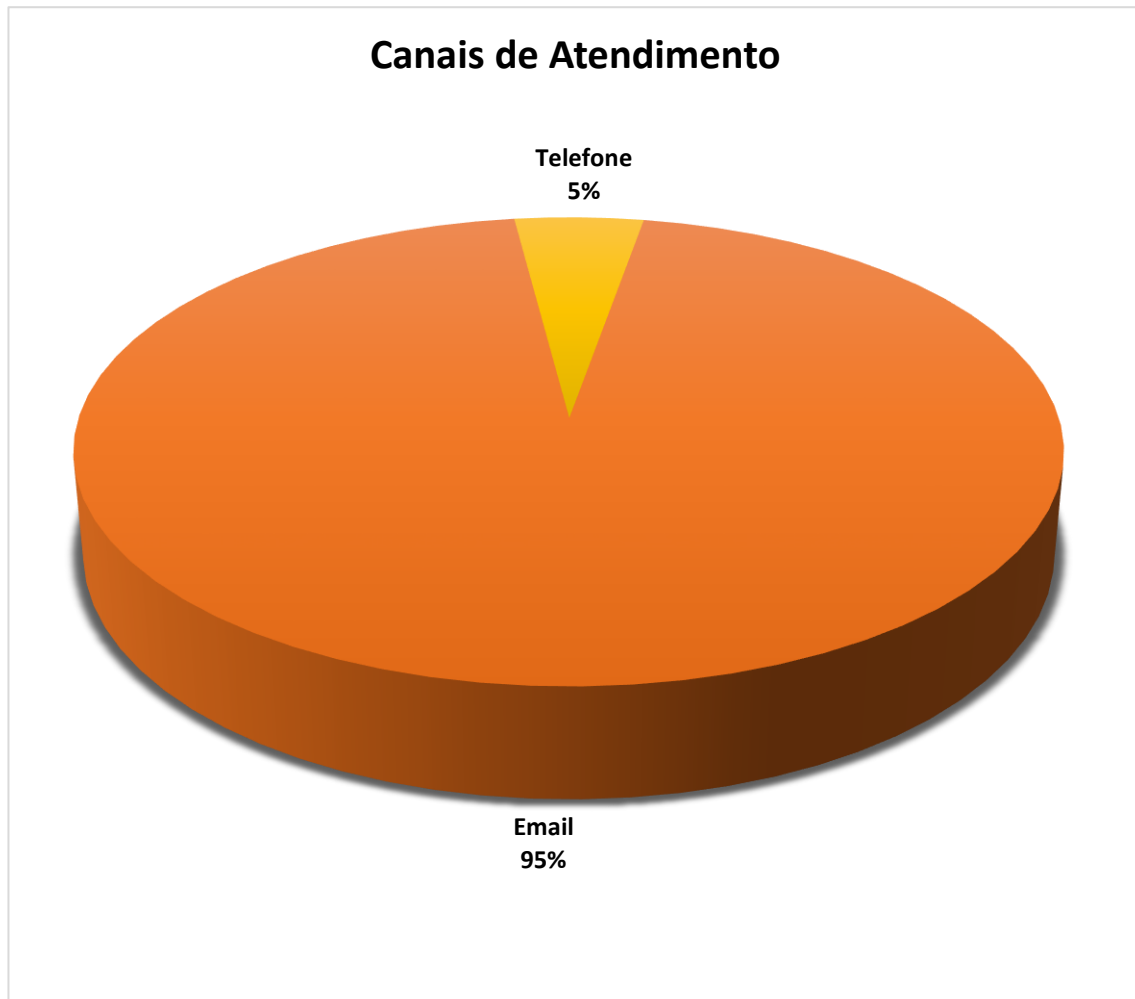
A Ouvidoria do TCDF **não realizou** atendimentos presenciais no 3º trimestre de 2020.

### Telefone

No período em questão, esta Unidade atendeu **7** demandas por telefone, correspondendo a **5%** do total.

### Correspondência

**Nenhuma** correspondência foi recebida no 3º trimestre de 2020.





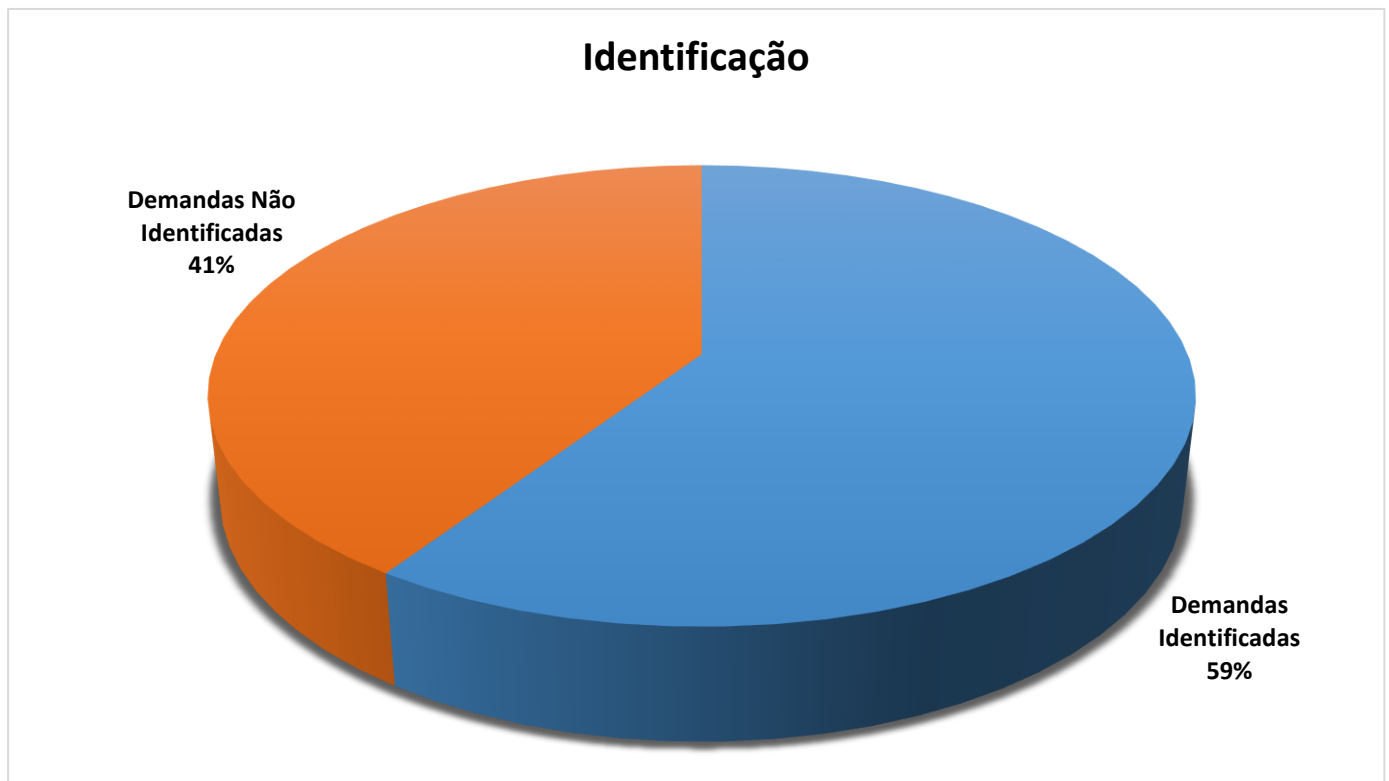
## Por Identificação

### Demandas Identificadas

Dos **145** cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF, no 3º trimestre de 2020, **86** identificaram-se, equivalendo a **59%** do total das demandas.

### Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **59** não foram identificadas, correspondendo a **41%** do todo.







## Por Origem

### Público Interno

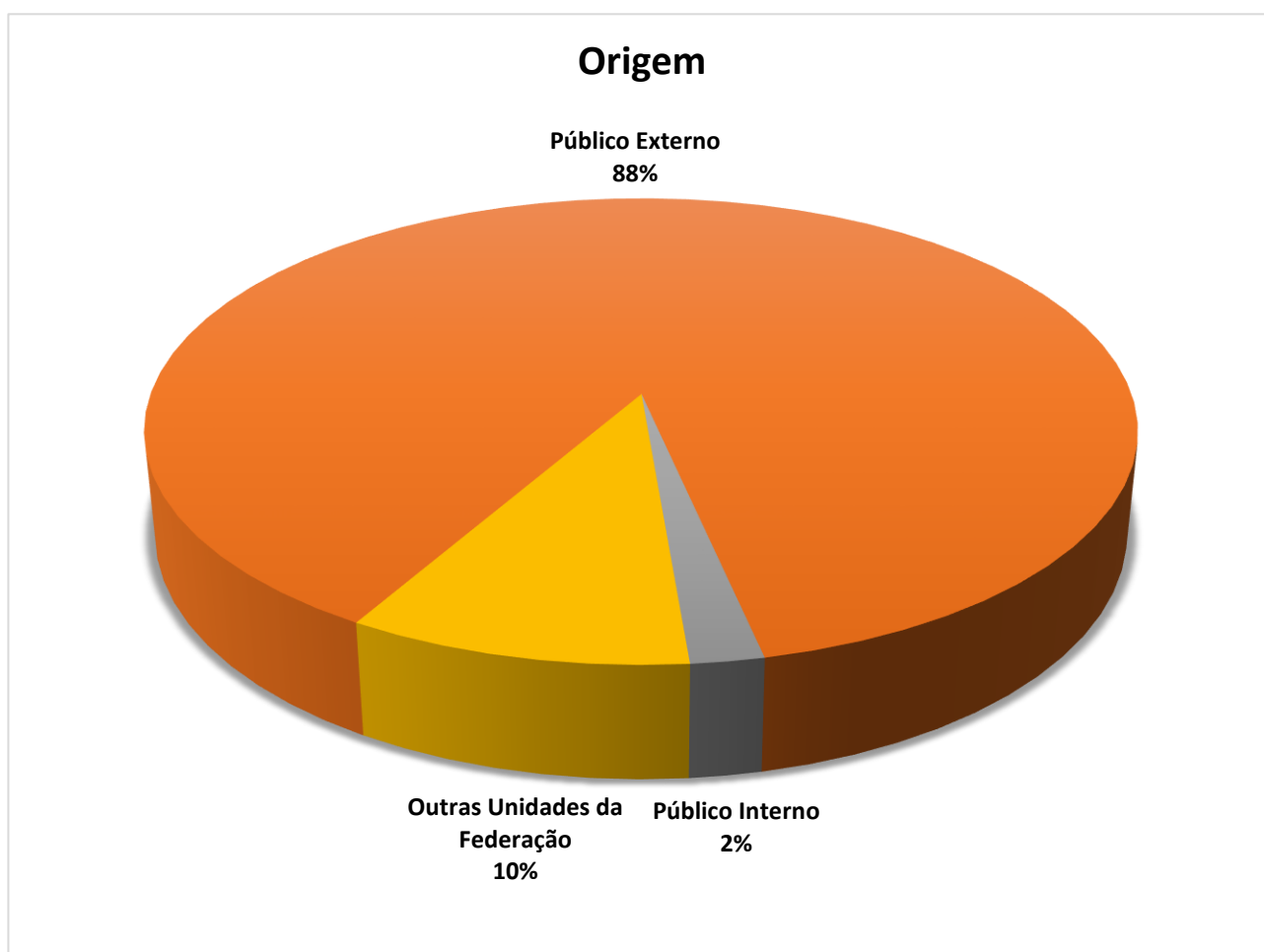
Foram recebidas **3** demandas do público interno no trimestre analisado, representando **2%** do total.

### Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **128** demandas do público externo, equivalendo a **88%** do todo.

### Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu **14** demandas do público de outras Unidades da Federação, correspondendo a **10%** da totalidade.



## Por Destino Geral

### Unidades do TCDF

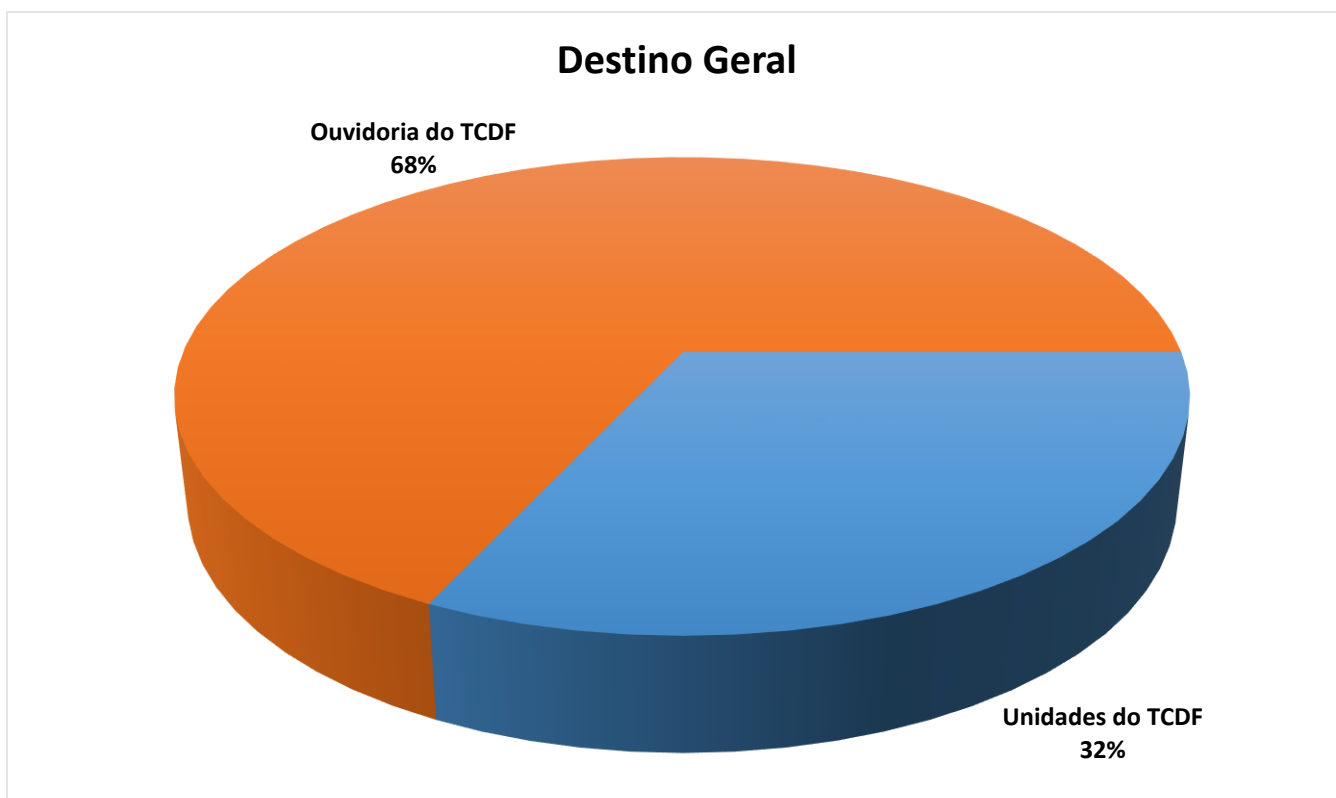
As **46** demandas recebidas pelas unidades do TCDF, no 3º trimestre de 2020, representaram **32%** do total.

### Ouvidoria do TCDF

Das 145 demandas, **98** foram tratadas na própria Ouvidoria do TCDF, equivalendo a **68%** do todo.

### Outros Órgãos

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



## Destino no TCDF

<b>1. Unidades do TCDF</b>	ESCOLA DE CONTAS - ESCON	3
	GAGINETE DO CONS. PAULO TADEU	1
	GABINETE DA PRESIDÊNCIA - GP	7
	SECRETARIA DE FISCAL. DE ÁREAS SOCIAIS E SEG. PÚBL - SEASP	14
	SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE PESSOAL - SEFIPE	3
	SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO - SEGECEX	2
	SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO	2
	SEC. DE FISCAL. DE GESTÃO PÚBL., INFRAES. E MOBIL. - SEGEM	2
	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS - SEGEP	4



		SEGEDOC (PROTOCOLO)	8
		SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI	1
		TOTAL UNIDADES DO TCDF	47
2.	Ouvidoria do TCDF		98
3.	Outros Órgãos		0
			145

## Por Resolubilidade

Das 145 demandas recebidas no 3º trimestre de 2020, **113** encontram-se concluídas e **32** estão em andamento, representando, respectivamente, **78%** e **22%** do total.





## Por Assunto

As manifestações recebidas no 3º trimestre 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	5
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	9
Denúncia sobre possível irregularidade no TCDF	1
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	18
Denúncia sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos por jurisdicionado	1
Denúncia sobre possível irregularidade no praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário de jurisdicionado	6
Denúncia sobre possível nepotismo em jurisdicionado	1
Não concernente ao TCDF	11
Pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	25
Pedido de acesso à informação sobre atuação do jurisdicionado	1
Pedido de acesso à informação sobre atuação do TCDF	1
Pedido de acesso à informação sobre concurso do TCDF	6
Pedido de acesso à informação sobre o TCDF	27
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do jurisdicionado	2
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	5
Solicitação de providência por parte do TCDF	25
Sugestão de atuação/melhoria no TCDF	1
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>

## 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.