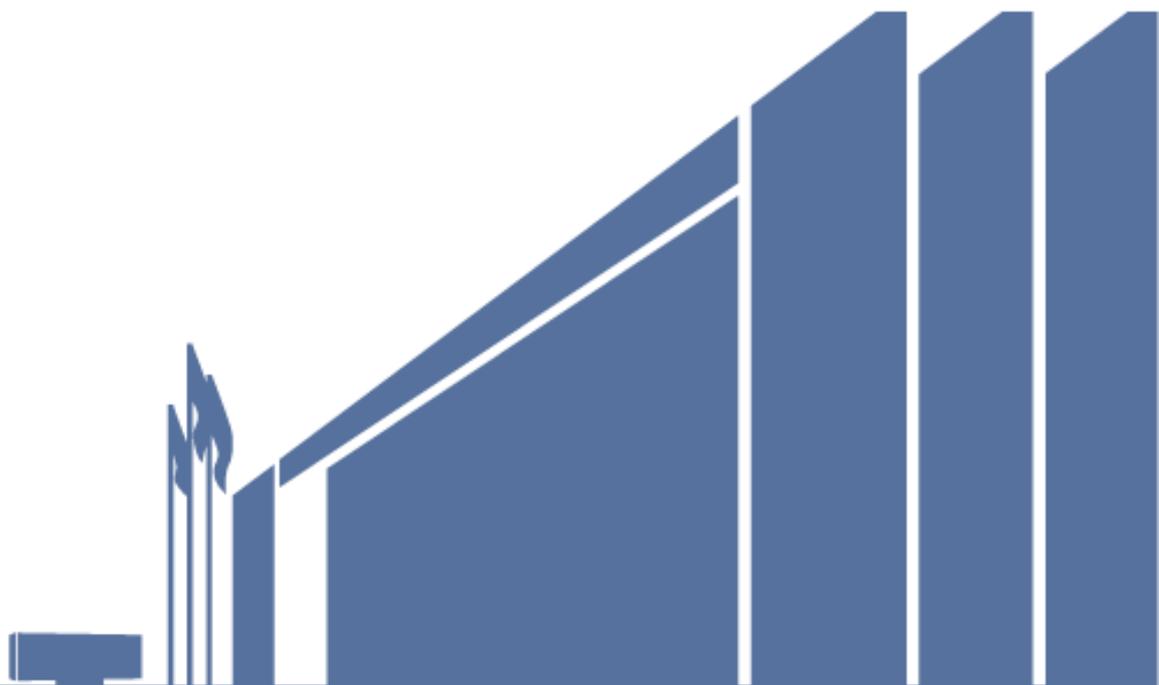


Relatório

3° 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 julho de 2021 a 30 de setembro 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 **135 demandas** no 3º 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 **39** 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 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 **14** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no 3º trimestre de 2021 correspondem a **10%** da totalidade.

Solicitação Diversa

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

Foram atendidas **22** solicitações diversas no período avaliado, representando **16%** do total.

Sugestão

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

Foram recebidas **2** sugestões na Ouvidoria no trimestre analisado, indicando **2%** do todo.

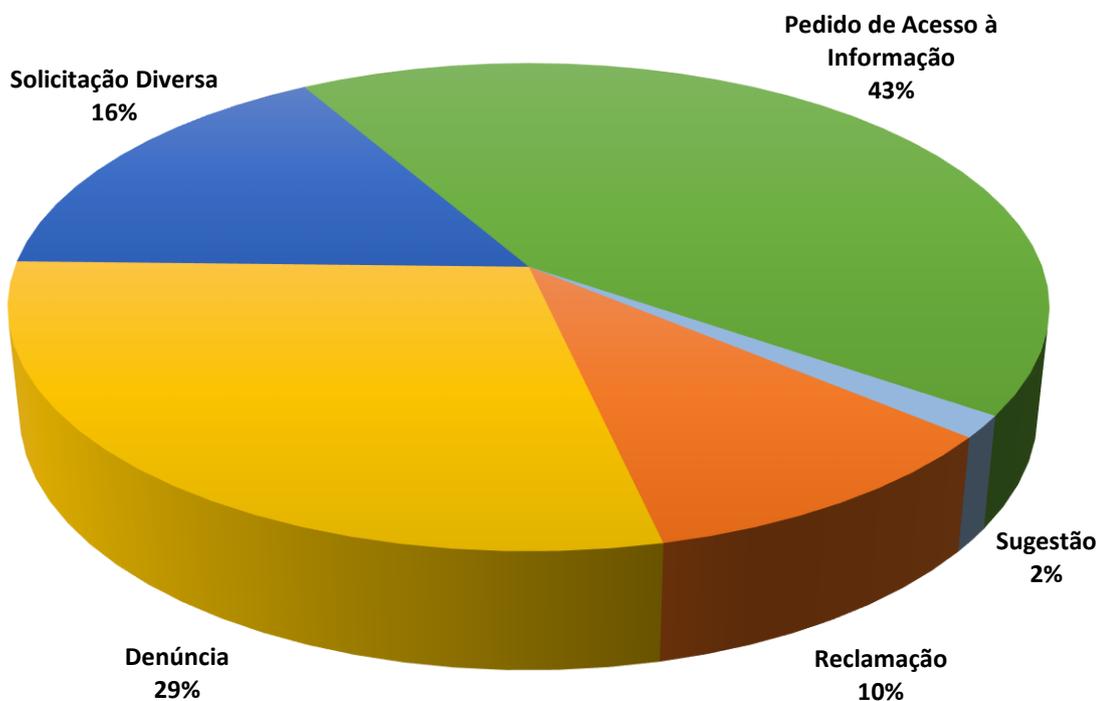
Pedido de Acesso à Informação

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

A Ouvidoria do TCDF atendeu **58** pedidos de acesso à informação no 3º trimestre de 2021, correspondendo a **43%** da totalidade.



Demandas





Por Canal de Atendimento

E-mail

Foram enviados **58** e-mails para a Ouvidoria do TCDF no período analisado, representando **43%** do total das demandas.

Sistema Eletrônico

No 3º trimestre de 2021, esta Unidade recebeu **72** demandas por meio de seu sistema eletrônico, o que corresponde a **53%** da totalidade.

Presencialmente

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

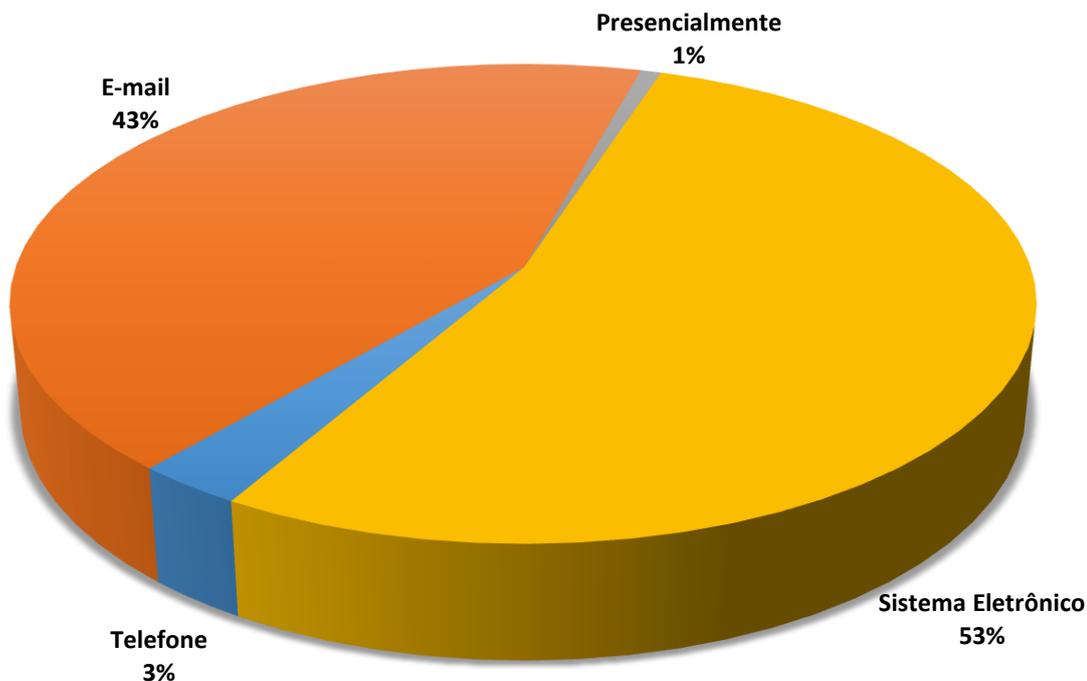
Telefone

Esta Unidade atendeu **4** demandas por telefone no trimestre em questão, correspondendo a **3%** do total.

Correspondência

Nenhuma correspondência foi recebida no 3º trimestre de 2021 na Ouvidoria.

Canais de Atendimento





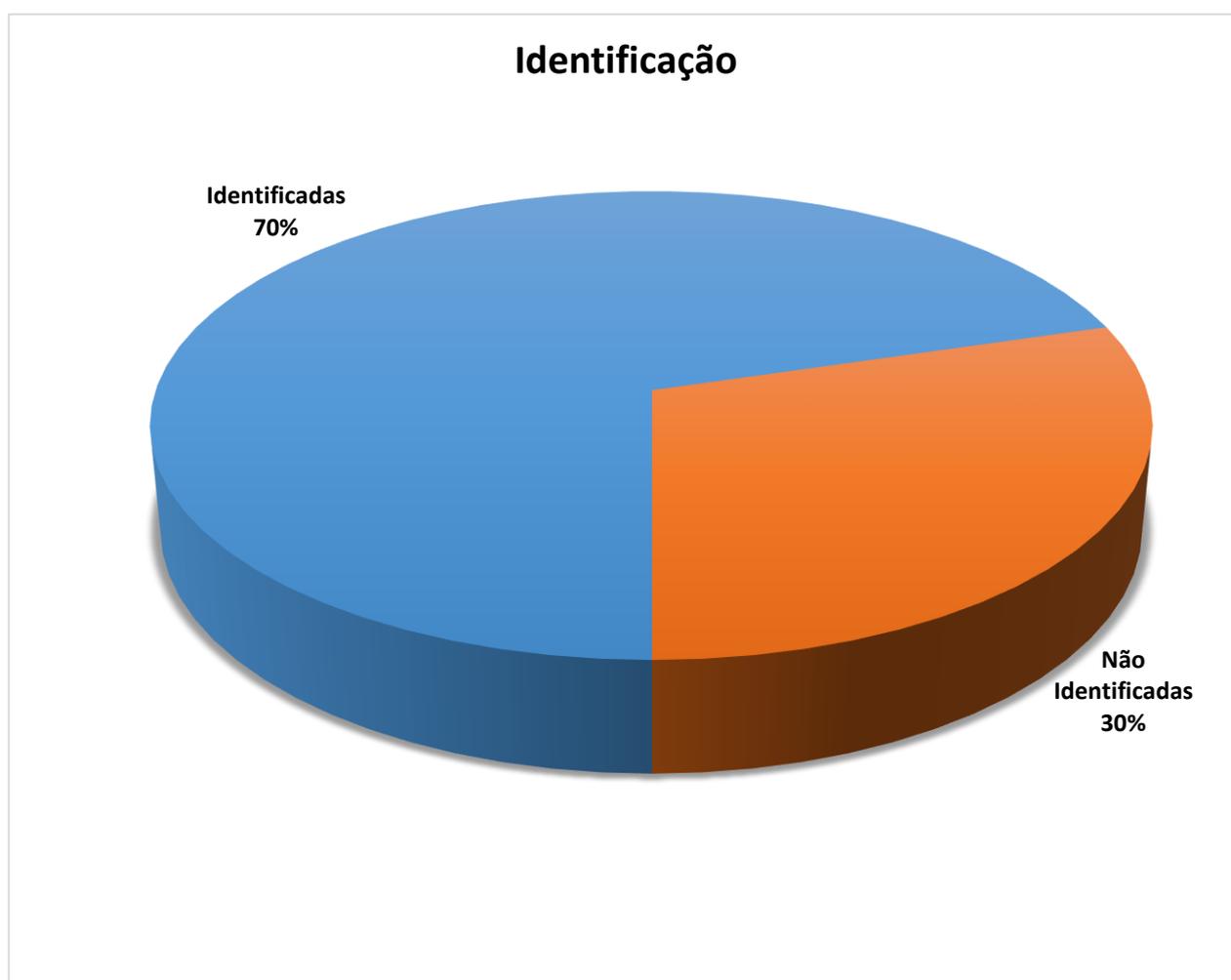
Por Identificação

Demandas Identificadas

Dos **135** cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF, no 3º trimestre de 2021, **95** identificaram-se, equivalendo a **70%** do total das demandas.

Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **40** não foram identificadas, correspondendo a **30%** do todo.





Por Origem

Público Interno

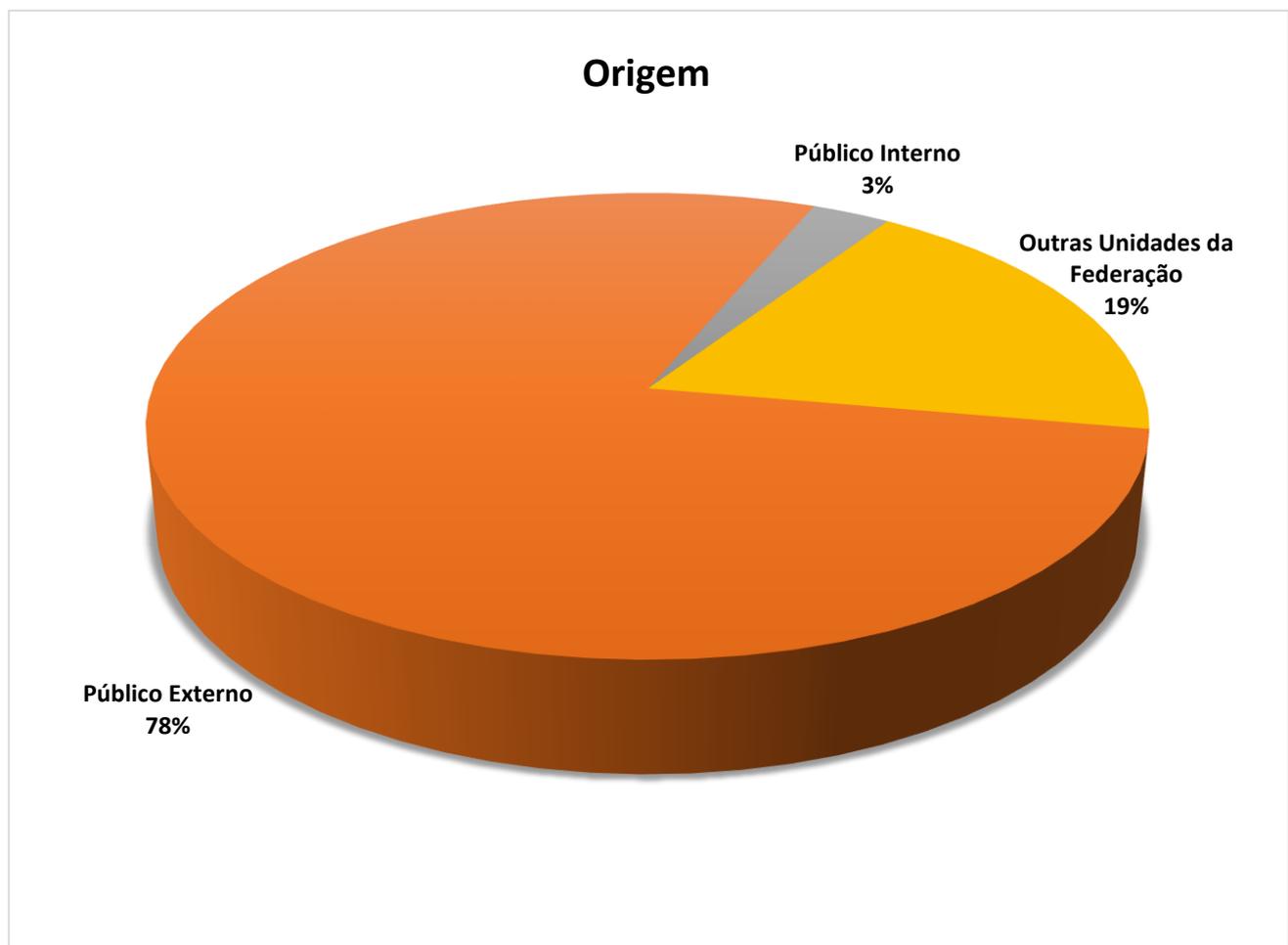
Foram recebidas **4** demandas do público interno no trimestre analisado, representando **3%** do total.

Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **106** demandas do público externo, equivalendo a **78%** do todo.

Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu **25** demandas do público de outras Unidades da Federação, correspondendo a **19%** da totalidade.





Por Destino Geral

Unidades do TCDF

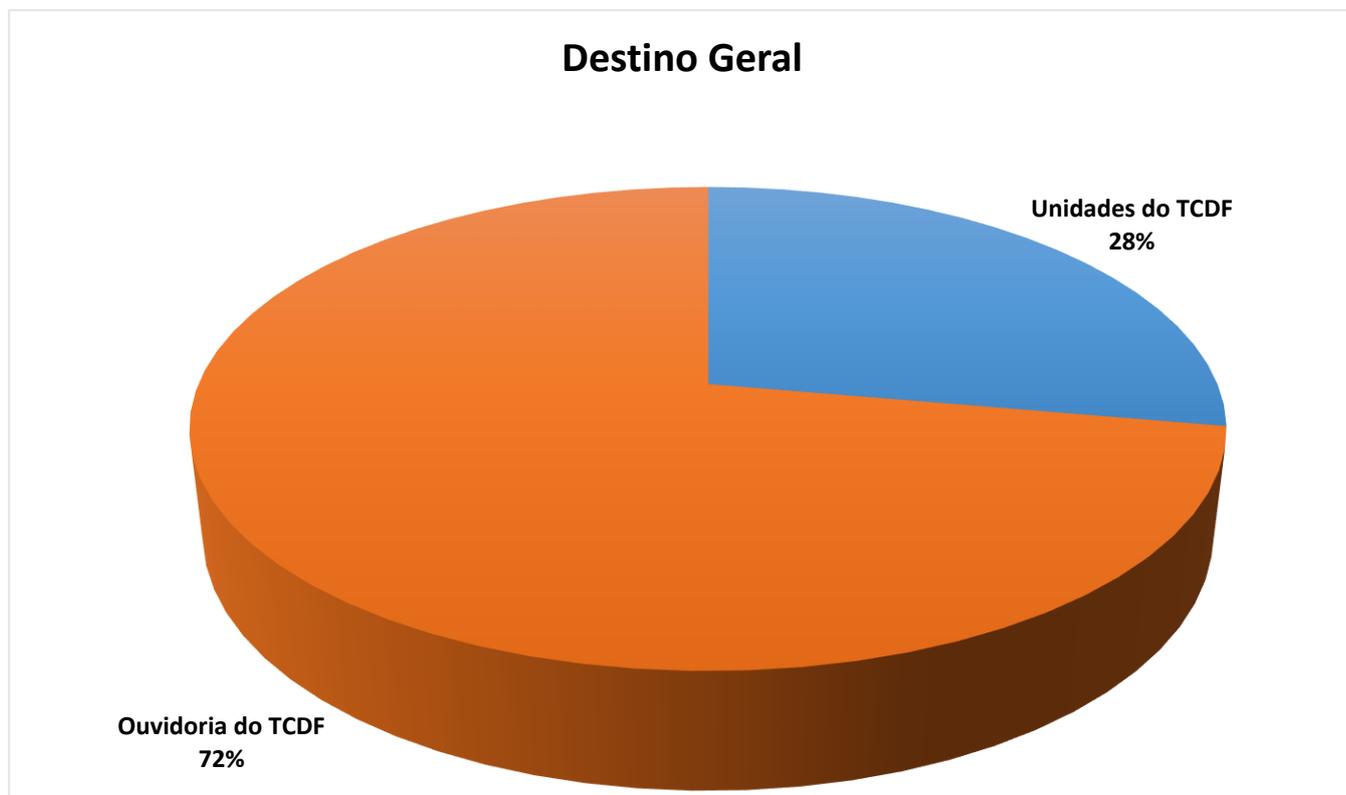
Das 135 demandas recebidas 3º trimestre de 2021, 44 foram recebidas pelas unidades do TCDF e representaram **28%** do total.

Ouvidoria do TCDF

A Ouvidoria tratou **91** demandas, correspondendo a **72%** da totalidade.

Outros Órgãos

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





Destino no TCDF

1. Unidades do TCDF	DIPLAN	1
	ESCOLA DE CONTAS - ESCON	2
	MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS	1
	SECRETARIA DE FISCAL. DE ÁREAS SOCIAIS E SEG. PÚB - SEASP	4
	SECRETARIA DE CONTAS - SECONT	2
	SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE PESSOAL - SEFIPE	10
	SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO - SEGECEX	1
	SECRETARIA DE ENGENHARIA E SERVIÇOS DE APOIO - SESAP	3
	SEC. DE FISCAL. DE GESTÃO PÚB., INFRAES. E MOBIL. - SEGEM	2
	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS - SEGEP	5
	SERVIÇO DE LEGISLAÇÃO DE PESSOAL - SELEG	1
	SEC. DE MACROAVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA - SEMAG	1
	SEGEDOC (PROTOCOLO)	1
	SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO ESPECIALIZADA - SESPE	6
	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI	4
TOTAL UNIDADES DO TCDF	44	
2. Ouvidoria do TCDF		91
3. Outros Órgãos		0
		135

Por Resolubilidade

Das 135 demandas recebidas no 3º trimestre de 2021, **121** encontram-se concluídas e **14** estão em andamento, representando, respectivamente, **90%** e **10%** do total.





Por Assunto

As manifestações recebidas no 3º 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	5
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	2
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	14
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	5
Não concernente ao TCDF	17
Pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	27
Pedido de acesso à informação sobre atuação do TCDF	2
Pedido de acesso à informação sobre concurso do jurisdicionado	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	24
Reclamação sobre possível irregularidade em jurisdicionado	1
Reclamação sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos pelo jurisdicionado	2
Reclamação sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário do jurisdicionado	3
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do jurisdicionado	5
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	3
Solicitação de providência por parte da Ouvidoria	9
Solicitação de providência por parte do TCDF	9
TOTAL	135

CONCLUSÃO

Podemos concluir que o número das demandas recebidas na Ouvidoria do TCDF, no 3º trimestre de 2021, foi 35% maior se comparado ao número de demandas recebidas no 2º trimestre deste mesmo ano, sendo que o Pedido de Acesso à Informação foi o tipo mais requisitado, com 43% do total, seguido pela Denúncia (29%), pela Solicitação Diversa (16%), pela Reclamação (10%) e pela Sugestão (2%).

Verificamos também que o Sistema Eletrônico da Ouvidoria passou a ser o canal mais utilizado pelo cidadão, com 53% do total de demandas, contra 43% pelo E-mail, o que é positivo para o Tribunal, já que o sistema ajuda na otimização do trabalho da Ouvidoria.



Também percebemos que, assim como no trimestre anterior, 70% das demandas enviadas entre julho e setembro de 2021 foram identificadas e que o número de demandas concluídas aumentou de 82% para 90%.

Ademais, constatamos que subiu o número de demandas resolvidas pela própria Ouvidoria, passando de 65% para 72% do total. Das unidades contatadas para auxiliar na resposta ao público, a mais requisitada foi a Secretaria de Fiscalização de Pessoal – SEFIPE, com 10 demandas, seguida pela Secretaria de Fiscalização Especializada – SESPE, com 6, e pela Secretaria de Gestão de Pessoas – SEGEP, com 5.

Por fim, concluímos que os assuntos mais recorrentes no 3º trimestre de 2021 continuam sendo relacionados ao TCDF, primeiramente para acesso a pareceres/decisões/votos/documentos do Tribunal (27 demandas) ou para solicitar informações sobre o Órgão (24 demandas).