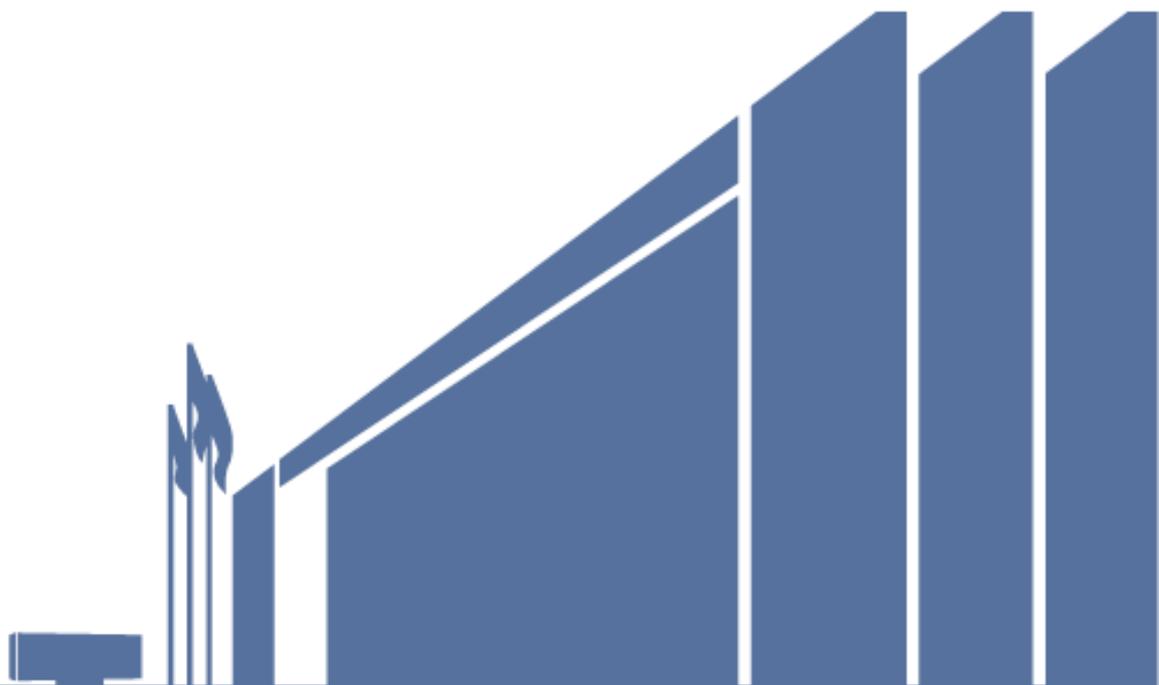


# Relatório

4° Trimestre de  
2019



**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

Marcos Felipe Pinheiro Lima

## Procuradores

Cláudia Fernanda de Oliveira Pereira

Demóstenes Tres Albuquerque

## 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 nº 182/2018**, apresenta mais um **Relatório Trimestral**, compreendendo o período de **1º de outubro de 2019 a 31 de dezembro de 2019**, 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 **60 demandas** no 4º trimestre de 2019.

## Por Tipo de Demanda

### Denúncia

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

As **24** denúncias acolhidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **40%** 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 **8** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no 4º trimestre de 2019 correspondem a **13%** da totalidade.

### Solicitação Diversa

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

Foi atendida **uma** solicitação diversa no período avaliado, representando **2%** do total.

### Sugestão

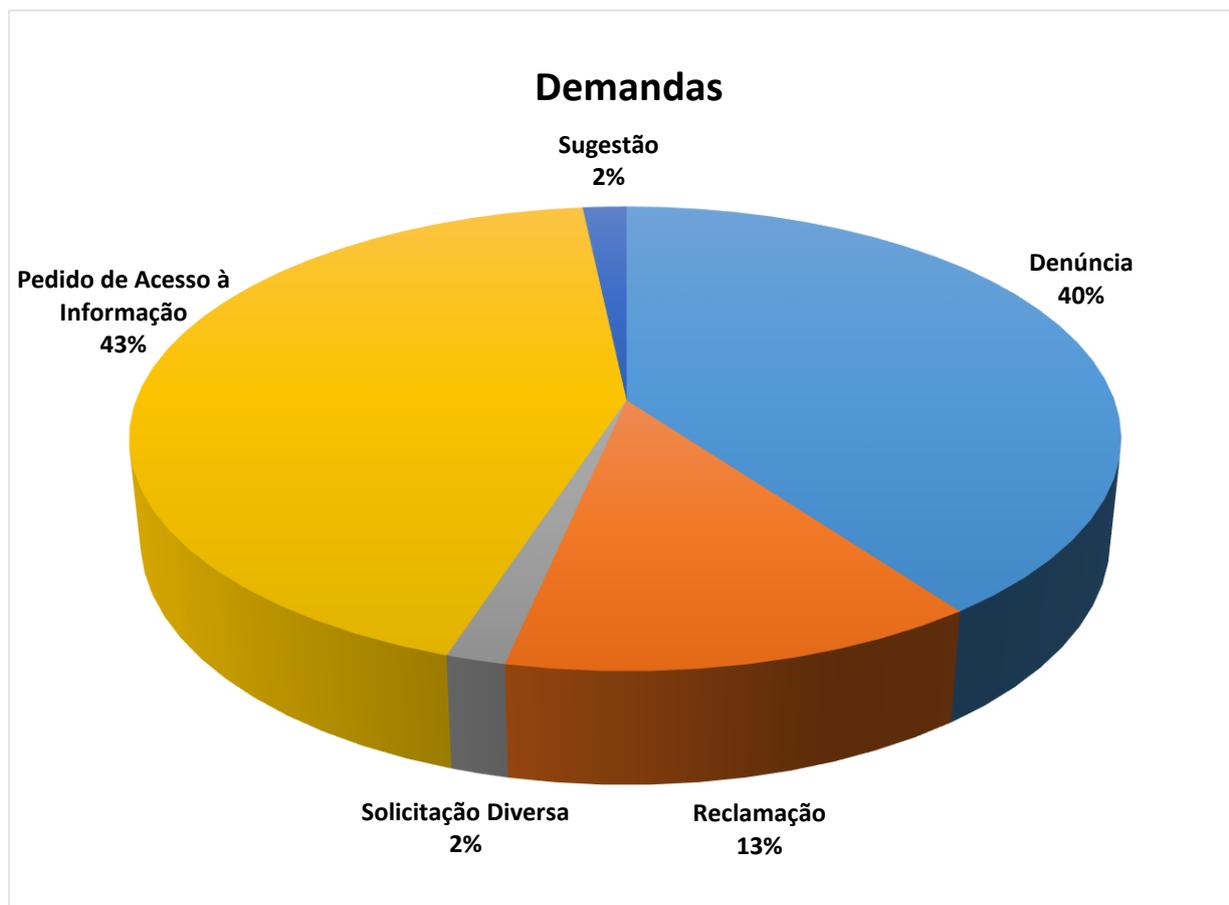
*“Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Distrital.”*

**Uma** sugestão foi recebida nesta Ouvidoria no trimestre 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 **26** pedidos de acesso à informação no 4º trimestre de 2019, correspondendo a **43%** da totalidade.





## Por Canal de Atendimento

### E-mail

Foram enviados **50** e-mails para esta unidade no período analisado, representando **83%** do total das demandas.

### Presencialmente

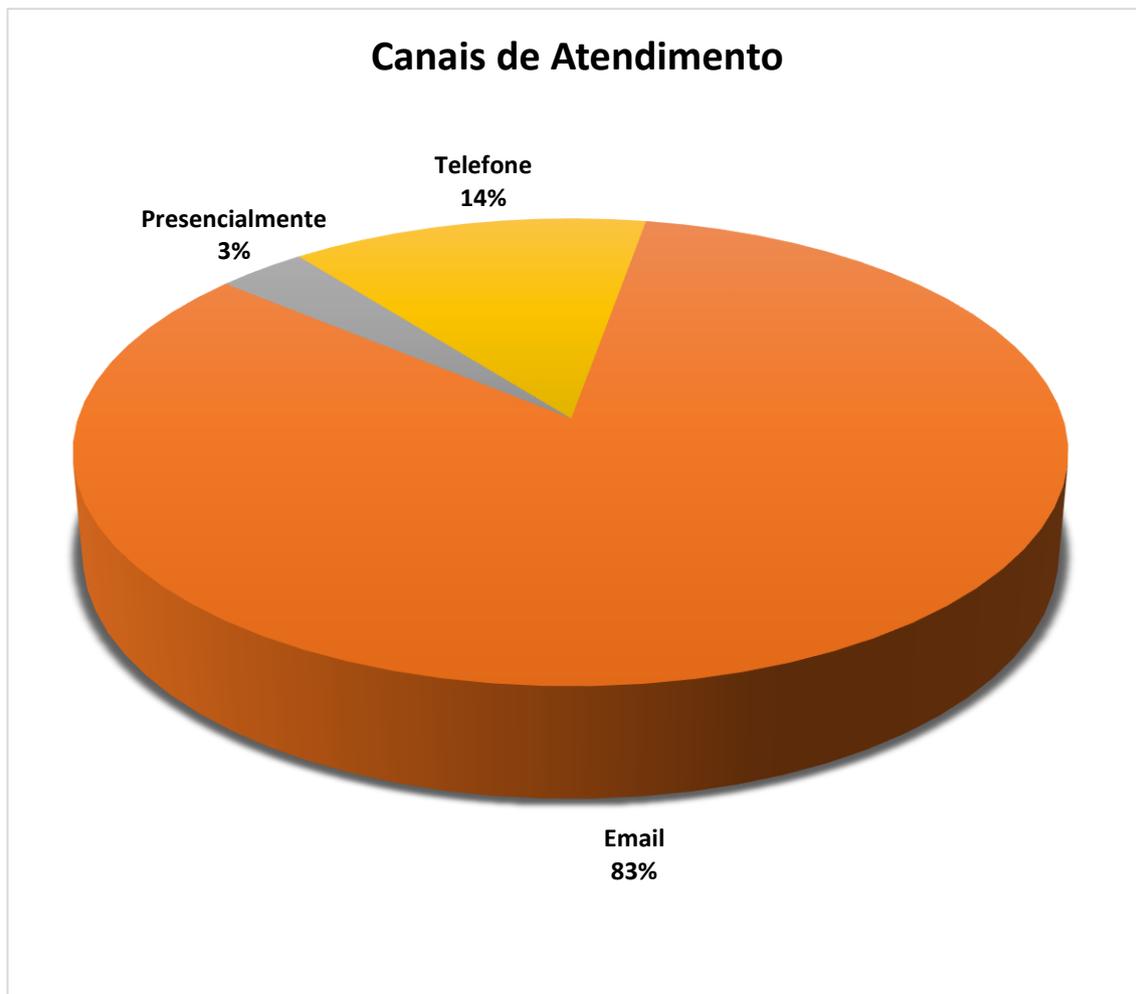
A Ouvidoria do TCDF realizou **2** atendimentos presenciais no 4º trimestre de 2019, equivalendo a **3%** do todo.

### Telefone

No período em questão, esta Unidade atendeu **8** demandas por telefone, correspondendo a **14%** do total.

### Correspondência

Nenhuma correspondência foi recebida no 4º trimestre de 2019.





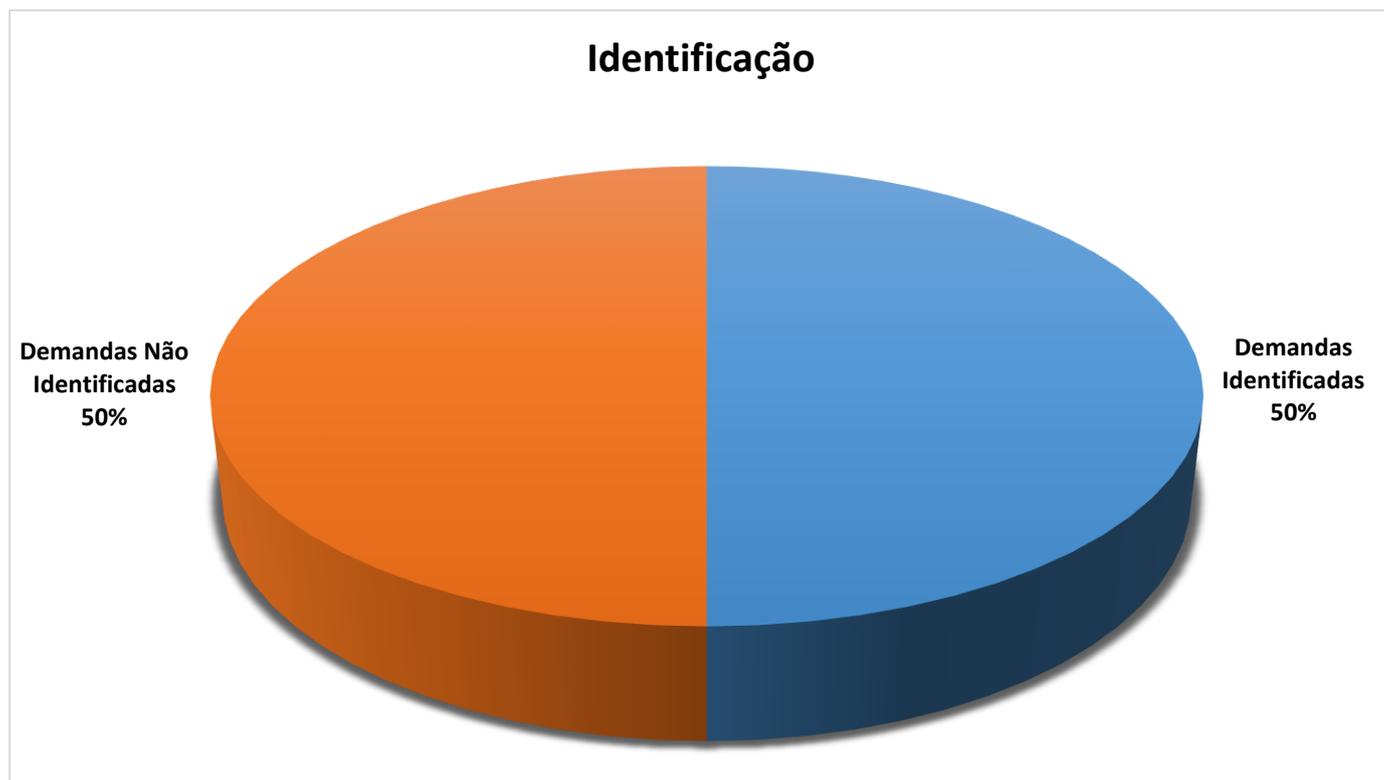
## Por Identificação

### Demandas Identificadas

Dos 60 cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF no 4º trimestre de 2019, **30** identificaram-se, equivalendo a **50%** do total das demandas.

### Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **30** não foram identificadas, correspondendo a **50%** do todo.





## Por Origem

### Público Interno

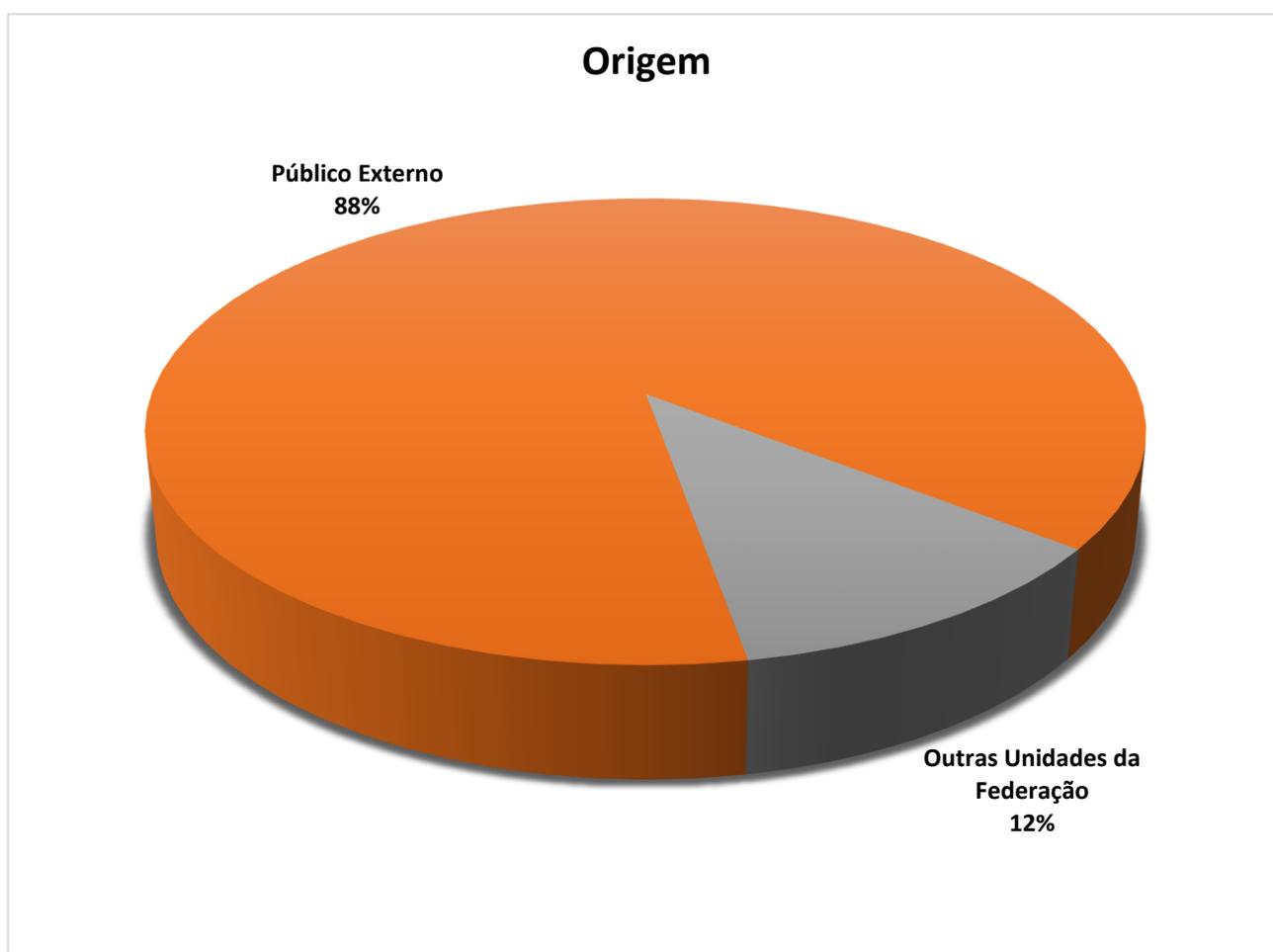
**Nenhuma** demanda do público interno foi recebida na Ouvidoria do TCDF no trimestre analisado.

### Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **53** demandas do público externo, equivalendo a **88%** do todo.

### Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu **7** demandas do público de outras Unidades da Federação, correspondendo a **12%** da totalidade.





## Por Destino Geral

### Unidades do TCDF

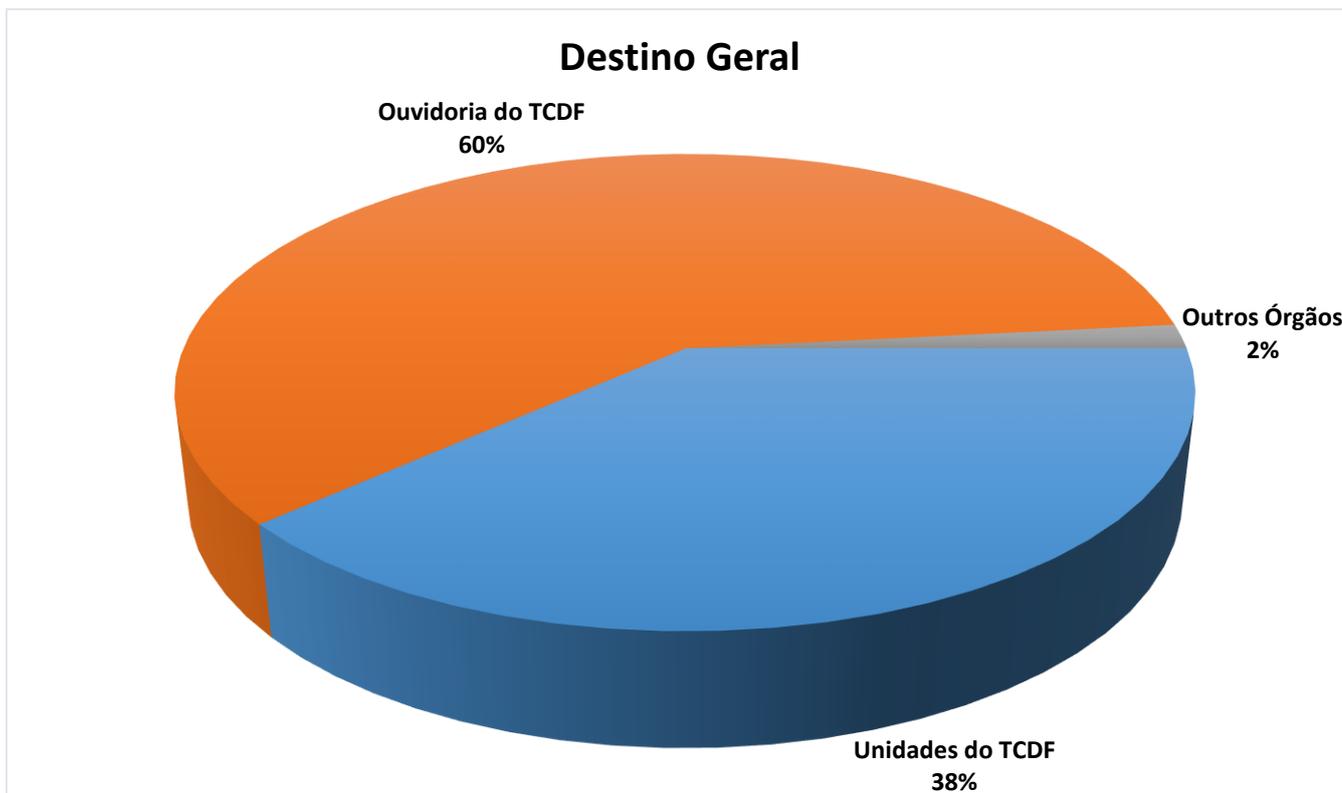
As **23** demandas recebidas pelas unidades do TCDF, no 4º trimestre de 2019, representaram **38%** do total.

### Ouvidoria do TCDF

Das 60 demandas, **36** foram tratadas na própria Ouvidoria do TCDF, equivalendo a **60%** do todo.

### Outros Órgãos

Foi enviada **uma** demanda para outro órgão, correspondendo a **2%** da totalidade.



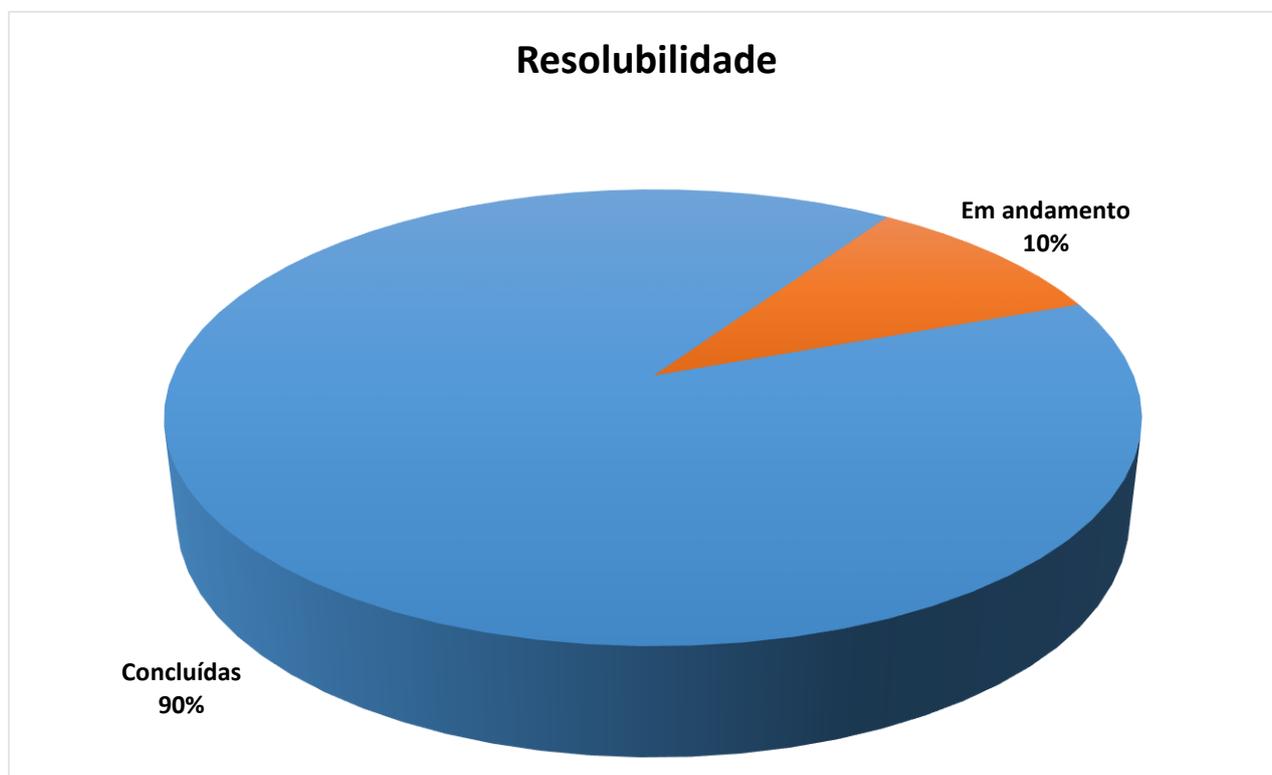


## Por Destino no TCDF

1. Unidades do TCDF	BIBLIOTECA - COBGI	2
	GABINETE DA PRESIDÊNCIA - GP	4
	SECRETARIA DE FISCAL. DE ÁREAS SOCIAIS E SEG. PÚBL. - SEASP	2
	SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE PESSOAL - SEFIPE	7
	SEC. DE FISCAL. DE GESTÃO PÚBL., INFRAES. E MOBIL. - SEGEM	2
	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS - SEGEP	3
	SECRETARIA DE LICITAÇÃO, MATERIAL E PATRIMÔNIO - SELIP	1
	SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO ESPECIALIZADA - SESPE	1
	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI	1
	<b>TOTAL UNIDADES DO TCDF</b>	<b>23</b>
2. Ouvidoria do TCDF		36
3. Outros Órgãos		1
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>60</b>

## Por Resolubilidade

Das 60 demandas recebidas no 4º trimestre de 2019, **54** encontram-se concluídas e **6** estão em andamento, representando, respectivamente, **90%** e **10%** do total.





## Por Assunto

As manifestações recebidas no 4º trimestre do ano de 2019 foram classificadas em tópicos, de acordo com o assunto tratado, conforme tabela abaixo:

Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público de jurisdicionado	6
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	6
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	8
Denúncia sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos por jurisdicionado	1
Não concernente ao TCDF	8
Pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	8
Pedido de acesso à informação sobre atuação do TCDF	1
Pedido de acesso à informação sobre concurso público do TCDF	8
Pedido de acesso à informação sobre jurisdicionado	1
Pedido de acesso à informação sobre o TCDF	7
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 de jurisdicionado	1
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	2
Sugestão de atuação/melhoria no TCDF	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>



## CONCLUSÃO

Importante destacar que foi desenvolvida e implementada, em parceria com o Serviço de Tecnologia da Informação – STI, a página da Ouvidoria na Internet, para a realização de suas atividades.

Além disso, encontra-se em desenvolvimento um sistema eletrônico para recebimento e tratamento das demandas encaminhadas a esta unidade, o que irá contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como para a satisfação dos cidadãos, na mediação de seus interesses junto às instituições públicas, de acordo com as atribuições deste Tribunal.