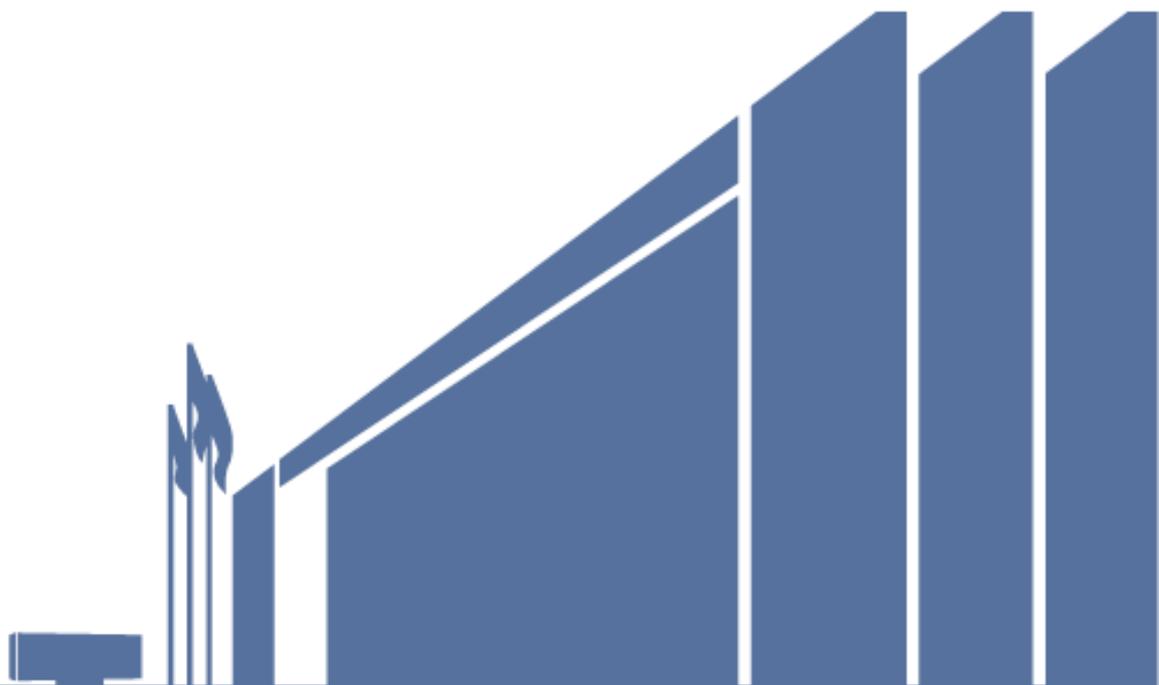


Relatório

4° Trimestre de 2020



OUVIDORIA
Tribunal de Contas do Distrito Federal

Presidente

Conselheira Anilcélia Luzia Machado

Vice-Presidente

Conselheiro 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

Ouvidoria Substituta

Marta Moura de Andrade

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 outubro de 2020 a 31 de dezembro 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.

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 **92 demandas** no 4º 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 **12** denúncias acolhidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **13%** 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 **6** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no 4º trimestre de 2020 correspondem a **7%** da totalidade.

Solicitação Diversa

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

Foram atendidas **11** solicitações diversas no período avaliado, representando **12%** do total.

Sugestão

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

Foram acolhidas **4** sugestões nesta Ouvidoria no trimestre em questão, equivalendo a **4%** do todo.

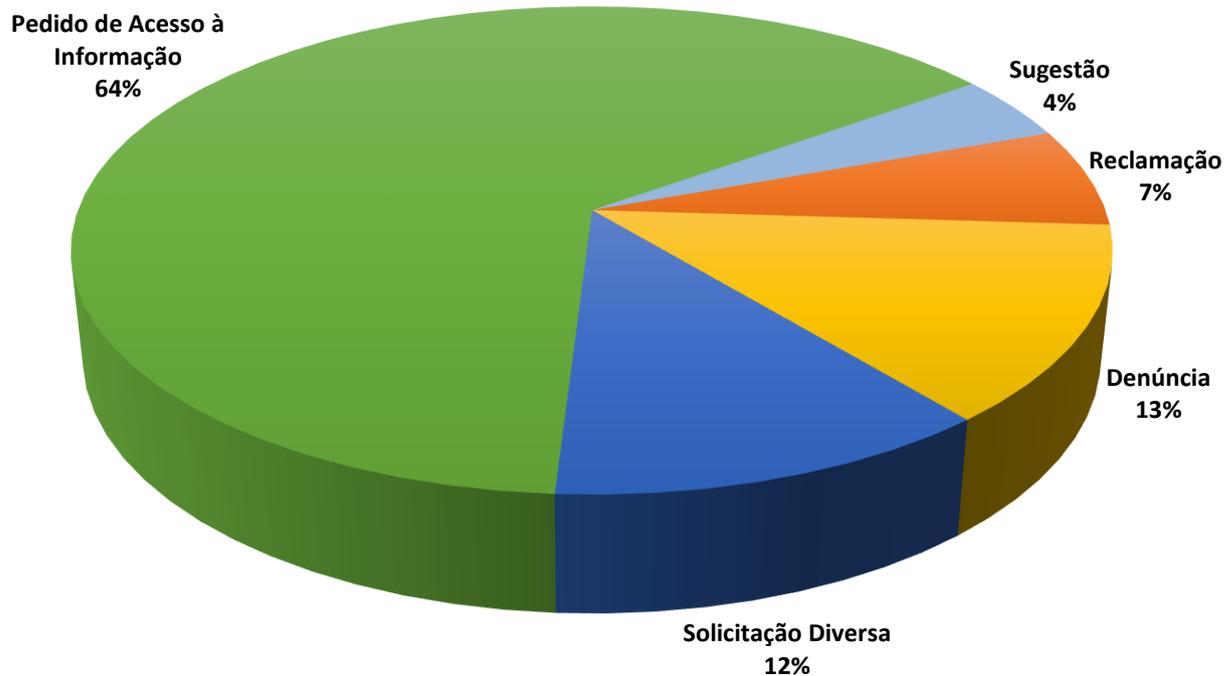
Pedido de Acesso à Informação

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

A Ouvidoria do TCDF atendeu **59** pedidos de acesso à informação no 4º trimestre de 2020, correspondendo a **64%** da totalidade.



Demandas





Por Canal de Atendimento

E-mail

Foram enviados **53** e-mails para a Ouvidoria do TCDF no período analisado, representando **58%** do total das demandas.

Sistema Eletrônico

No 4º trimestre de 2020, esta Unidade recebeu **38** demandas por meio de seu sistema eletrônico, o que corresponde a **41%** delas.

Presencialmente

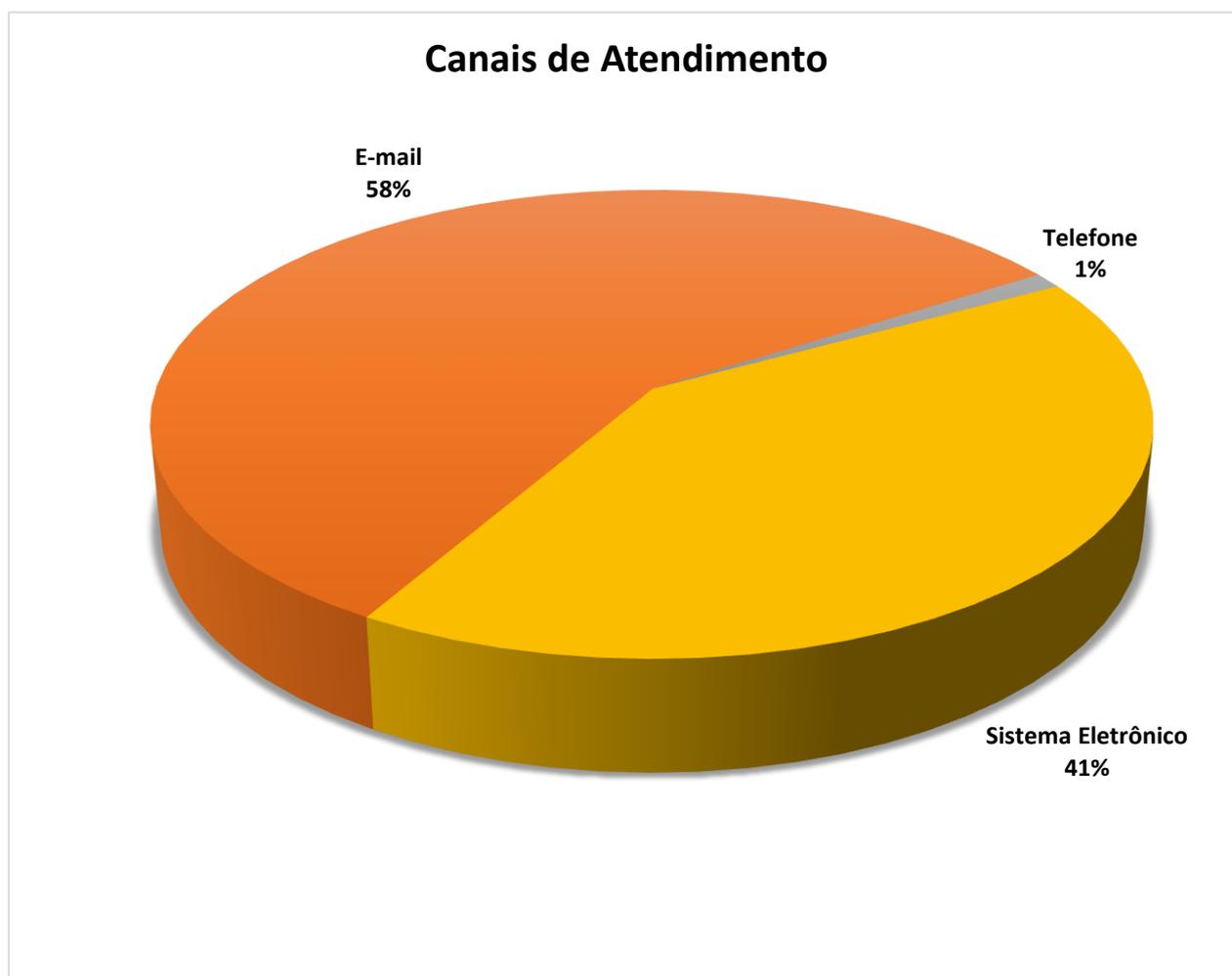
A Ouvidoria do TCDF **não realizou** atendimentos presenciais no período analisado.

Telefone

Esta Unidade atendeu **1** demanda por telefone no trimestre em questão, correspondendo a **1%** do total.

Correspondência

Nenhuma correspondência foi recebida no 4º trimestre de 2020 na Ouvidoria.





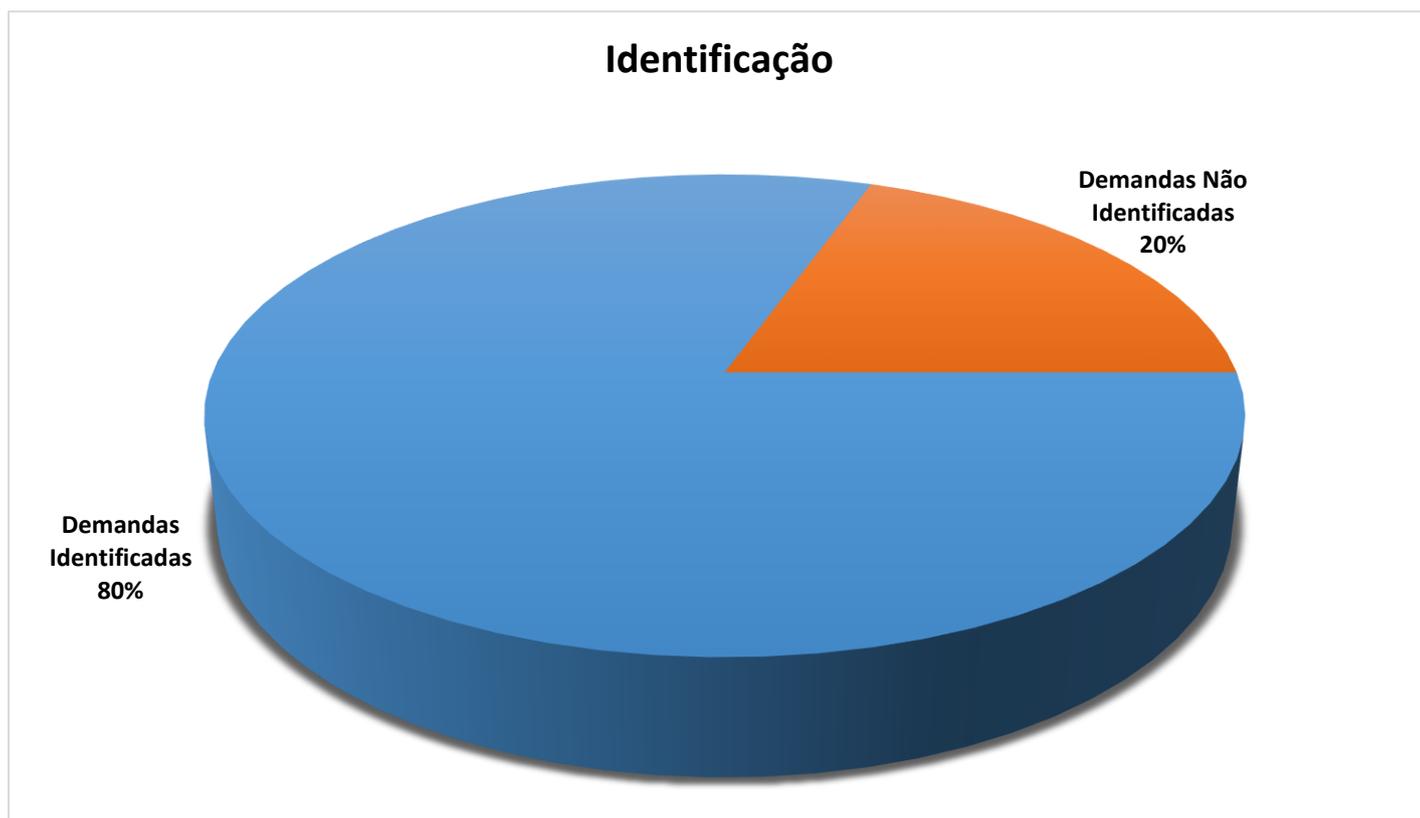
Por Identificação

Demandas Identificadas

Dos 92 cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF, no 4º trimestre de 2020, **74** identificaram-se, equivalendo a **80%** do total das demandas.

Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **18** não foram identificadas, correspondendo a **20%** do todo.





Por Origem

Público Interno

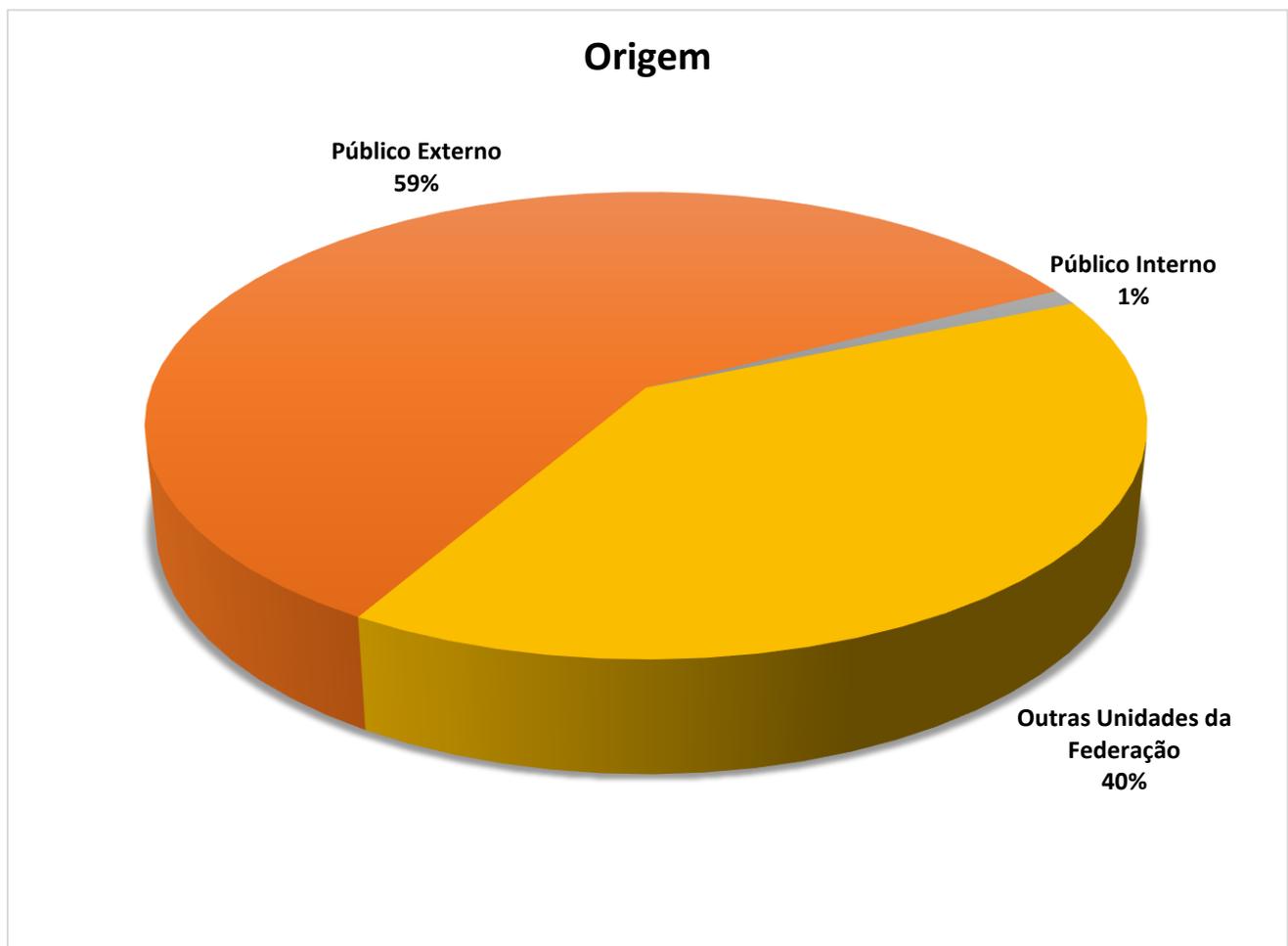
Foi recebida **1** demanda do público interno no trimestre analisado, representando **1%** do total.

Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **55** demandas do público externo, equivalendo a **59%** do todo.

Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu **37** demandas do público de outras Unidades da Federação, correspondendo a **40%** da totalidade.





Por Destino Geral

Unidades do TCDF

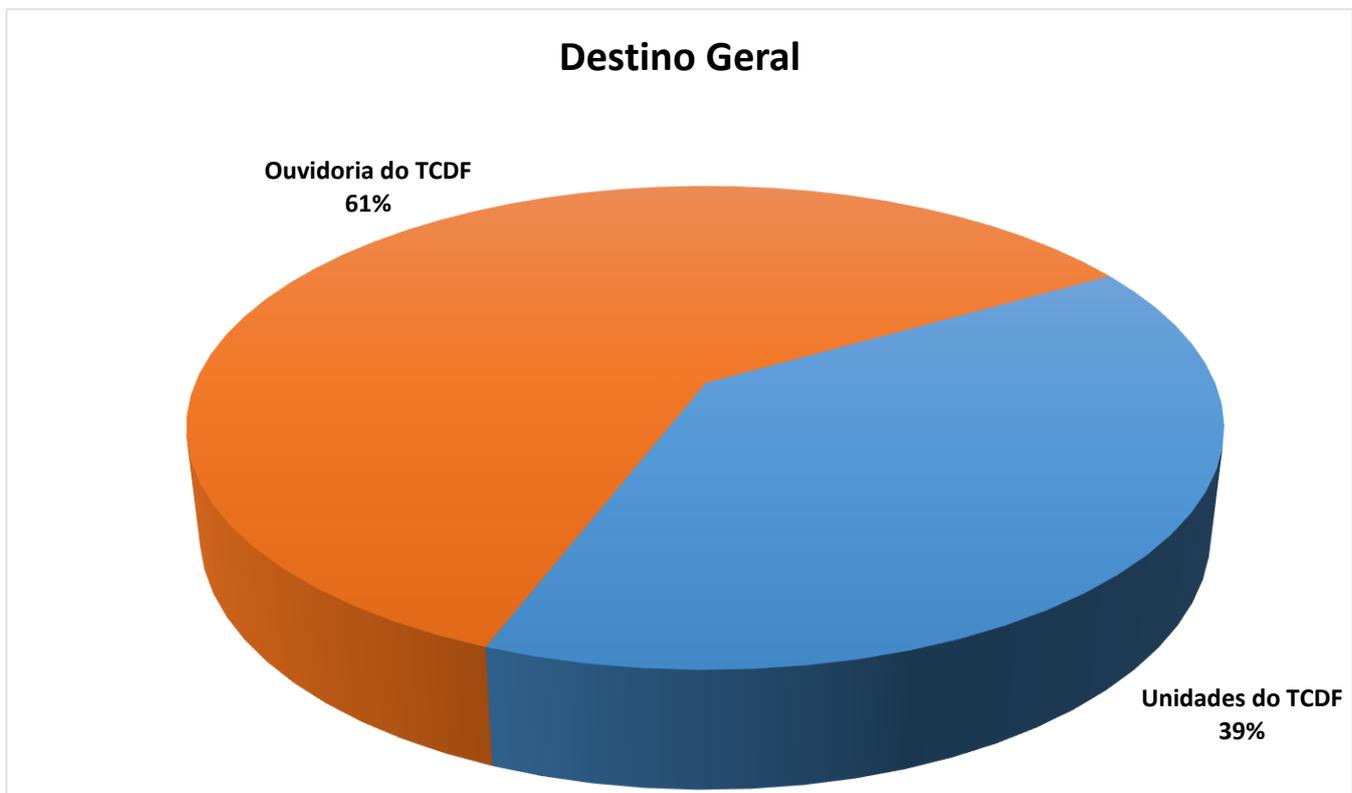
As **36** demandas recebidas pelas unidades do TCDF, no 4º trimestre de 2020, representaram **39%** do total.

Ouvidoria do TCDF

Das 92 demandas, **56** foram tratadas na própria Ouvidoria do TCDF, equivalendo a **61%** do todo.

Outros Órgãos

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



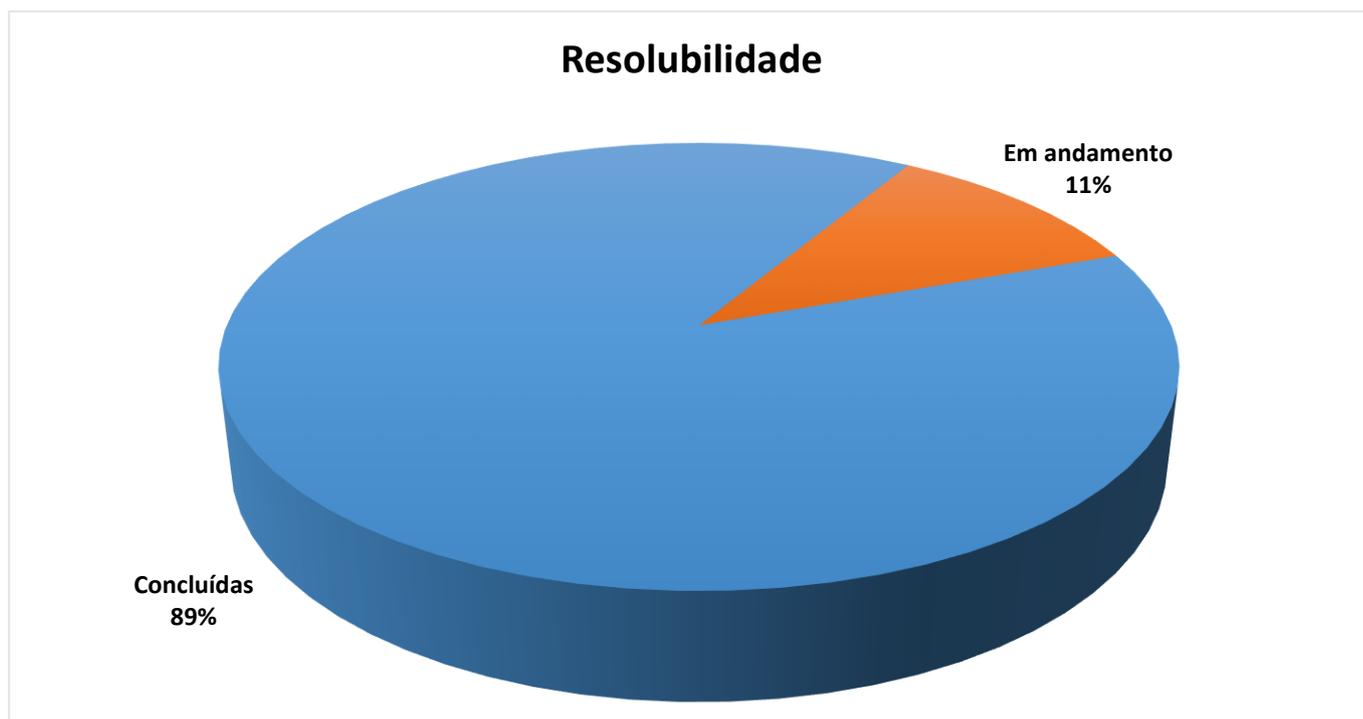


Destino no TCDF

1. Unidades do TCDF	BIBLIOTECA (COBGI)	2
	ESCOLA DE CONTAS - ESCON	1
	GABINETE DA PRESIDÊNCIA - GP	5
	SECRETARIA DE FISCAL. DE ÁREAS SOCIAIS E SEG. PÚB - SEASP	2
	SECRETARIA DE CONTABILIDADE E FINANÇAS - SECOF	1
	SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE PESSOAL - SEFIPE	3
	SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO - SEGECEX	2
	SEC. DE FISCAL. DE GESTÃO PÚB., INFRAES. E MOBIL. - SEGEM	1
	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS - SEGEP	3
	SELIP	4
	SEMAG	1
	SEGEDOC (PROTOCOLO)	8
	SESPE	1
	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI	2
	TOTAL UNIDADES DO TCDF	36
2. Ouvidoria do TCDF		56
3. Outros Órgãos		0
		92

Por Resolubilidade

Das 92 demandas recebidas no 4º trimestre de 2020, **82** encontram-se concluídas e **10** estão em andamento, representando, respectivamente, **89%** e **11%** do total.





Por Assunto

As manifestações recebidas no 4º 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	2
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	2
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	3
Denúncia sobre possível nepotismo em jurisdicionado	1
Não concernente ao TCDF	10
Pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	7
Pedido de acesso à informação sobre atuação do TCDF	6
Pedido de acesso à informação sobre concurso do TCDF	23
Pedido de acesso à informação sobre Contas do GDF	1
Pedido de acesso à informação sobre o TCDF	18
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do jurisdicionado	1
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	4
Solicitação de providência por parte do TCDF	10
Sugestão de atuação/melhoria no TCDF	4
TOTAL	92

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, já está, desde final de novembro, 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.