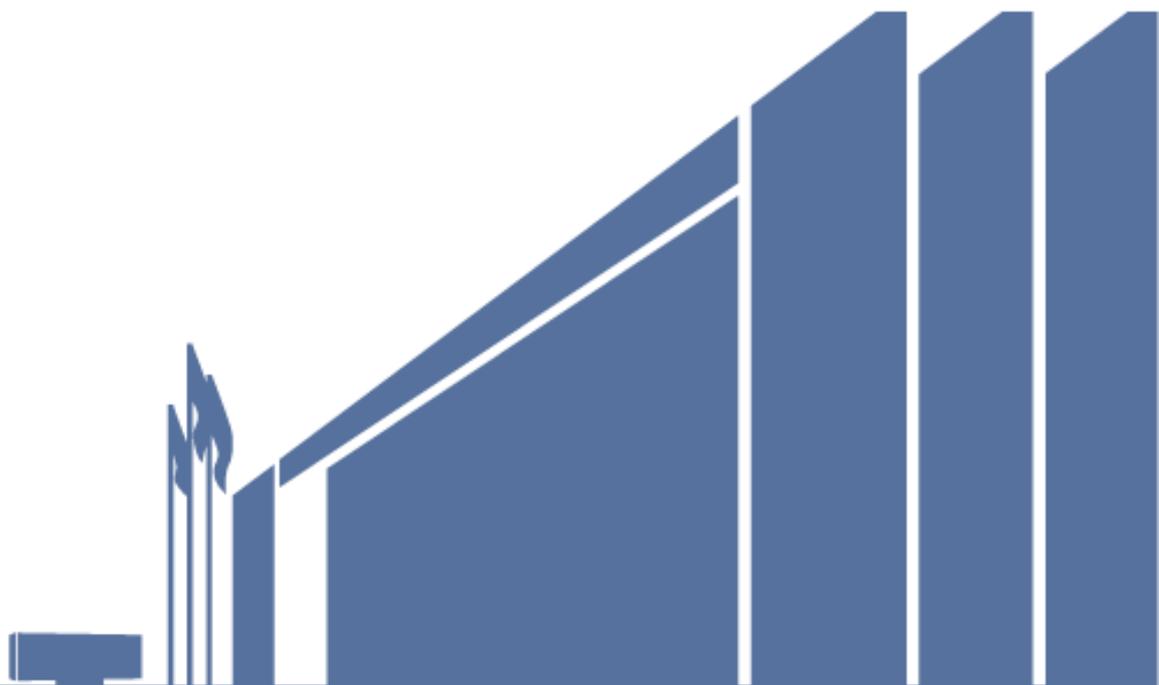


Relatório

Anual 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 Anual**, compreendendo ao período de **1º de janeiro 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 **411** demandas no ano 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 **131** denúncias acolhidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **32%** do total das demandas.

Elogio

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

No ano de 2019, **6** elogios foram recebidos nesta unidade, correspondendo a **1%** do total de demandas.

Reclamação

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

As **61** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no ano de 2019 correspondem a **15%** da totalidade.

Solicitação Diversa

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

Foram atendidas **15** solicitações diversas no período avaliado, representando **4%** do total.

Sugestão

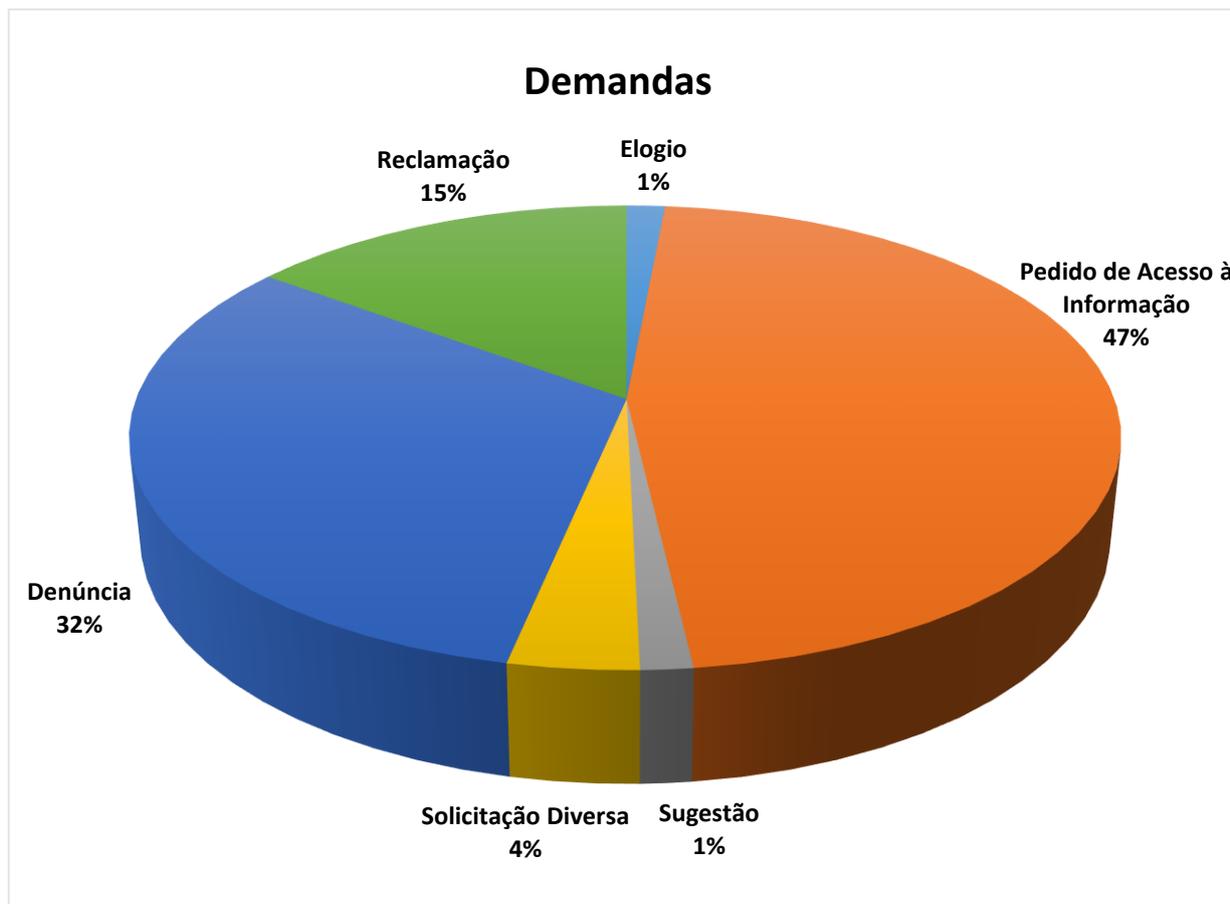
“Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Distrital.”

No período em questão, **6** sugestões foram recebidas nesta Ouvidoria, equivalendo a **1%** do valor total.

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 **192** pedidos de acesso à informação no ano de 2019, correspondendo a **47%** da totalidade.





Por Canal de Atendimento

E-mail

Foram enviados **354** e-mails para esta unidade no período analisado, representando **86 %** do total das demandas.

Presencialmente

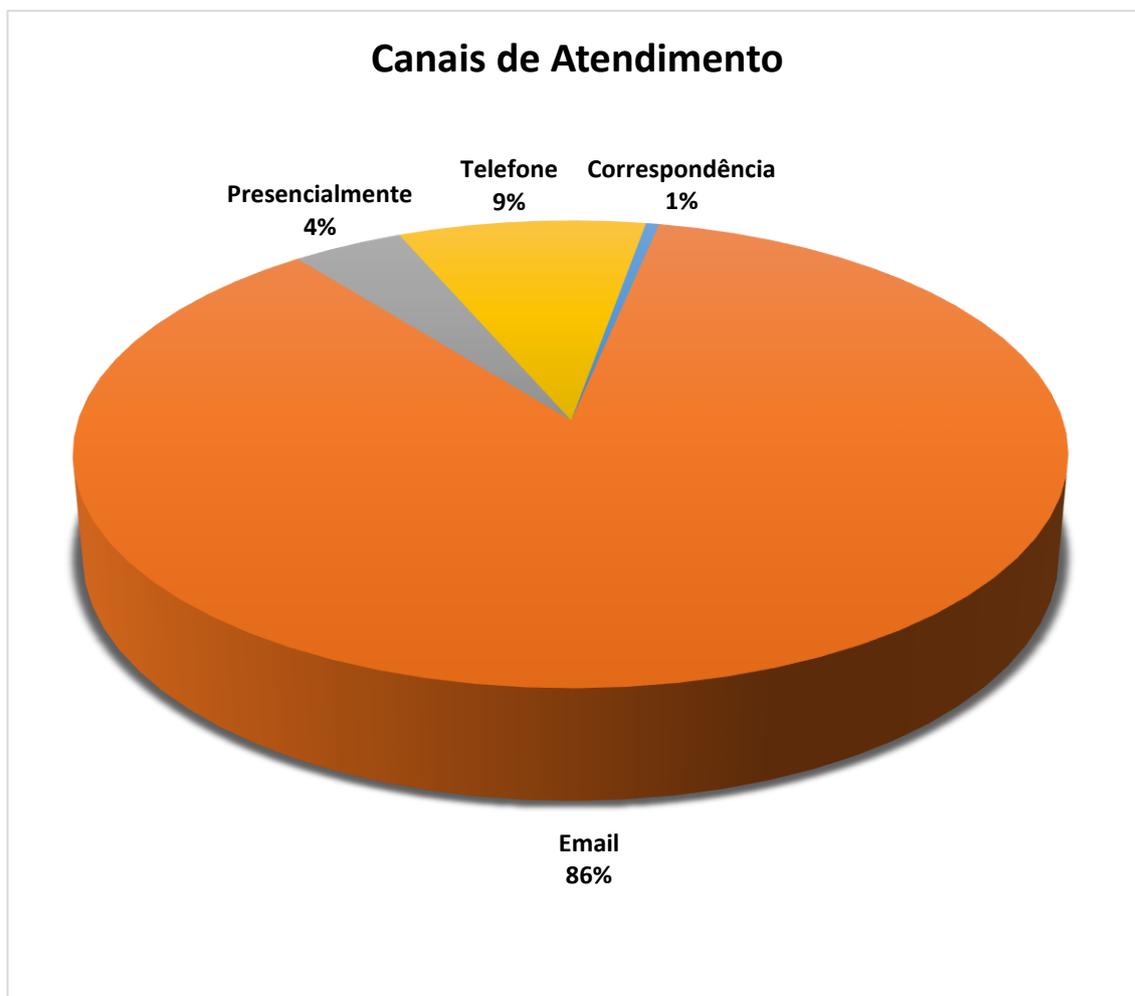
A Ouvidoria do TCDF realizou **17** atendimentos presenciais no ano de 2019, equivalendo a **4%** do todo.

Telefone

No período em questão, esta Unidade atendeu **38** demandas por telefone, correspondendo a **9%** do total.

Correspondência

No ano de 2019, **2** correspondências foram recebidas na Ouvidoria, correspondendo ao **1%** do total.





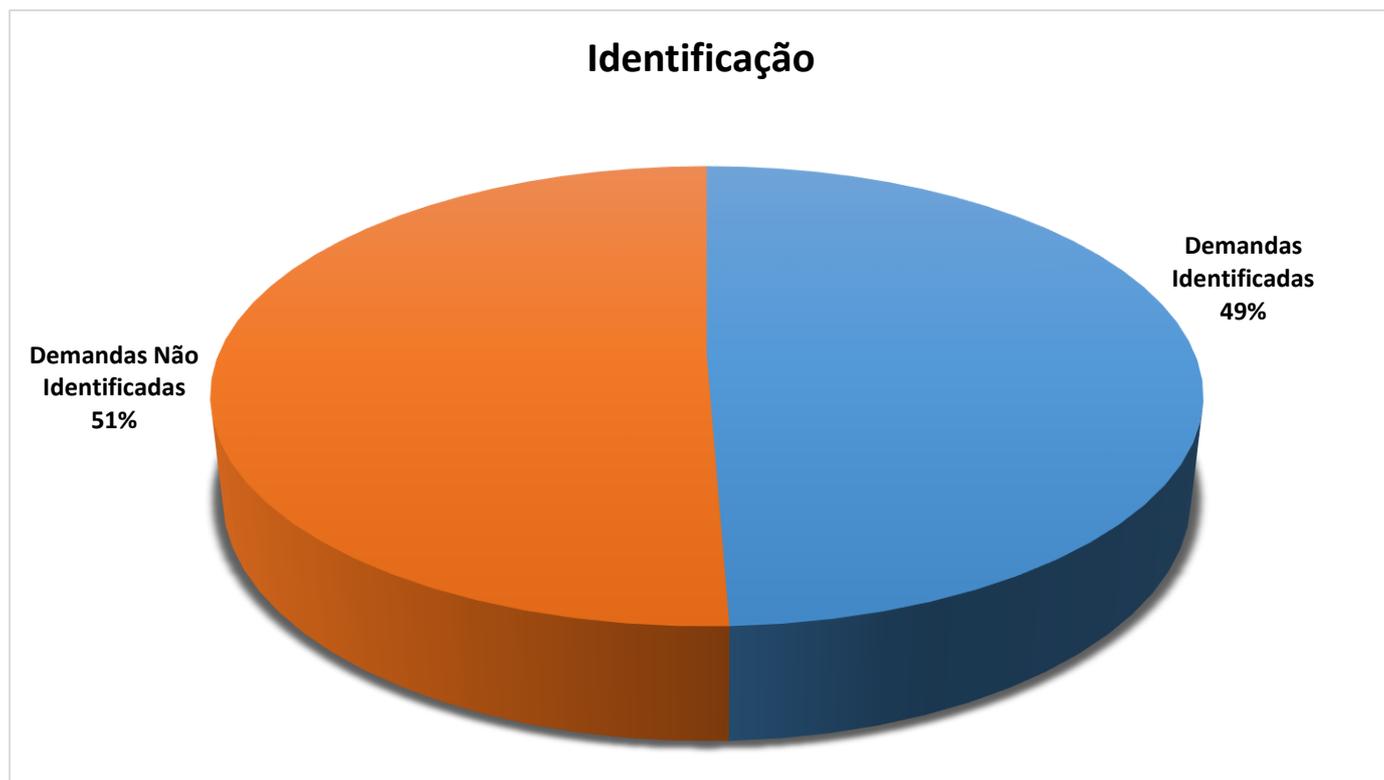
Por Identificação

Demandas Identificadas

Dos 411 cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF no ano de 2019, **203** identificaram-se, equivalendo a **49%** do total das demandas.

Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **208** não foram identificadas, correspondendo a **51%** do todo.





Por Origem

Público Interno

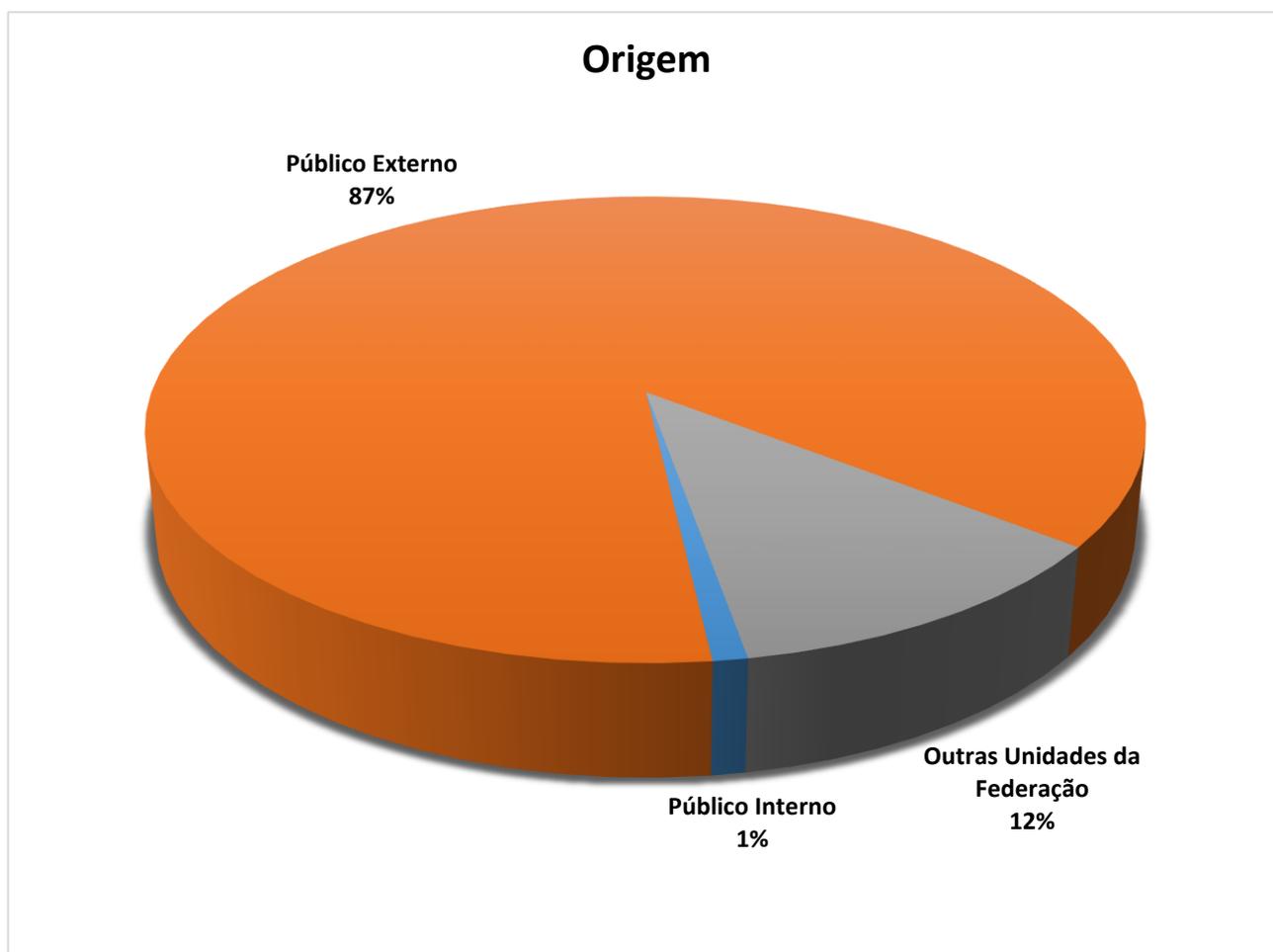
Em 2019, **4** demandas do público interno foram recebidas na Ouvidoria do TCDF no ano analisado, correspondendo a **1%** do total de demandas.

Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **359** demandas do público externo, equivalendo a **87%** da totalidade.

Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu **48** demandas de outras Unidades da Federação, correspondendo a **12%** do todo.





Por Destino Geral

Unidades do TCDF

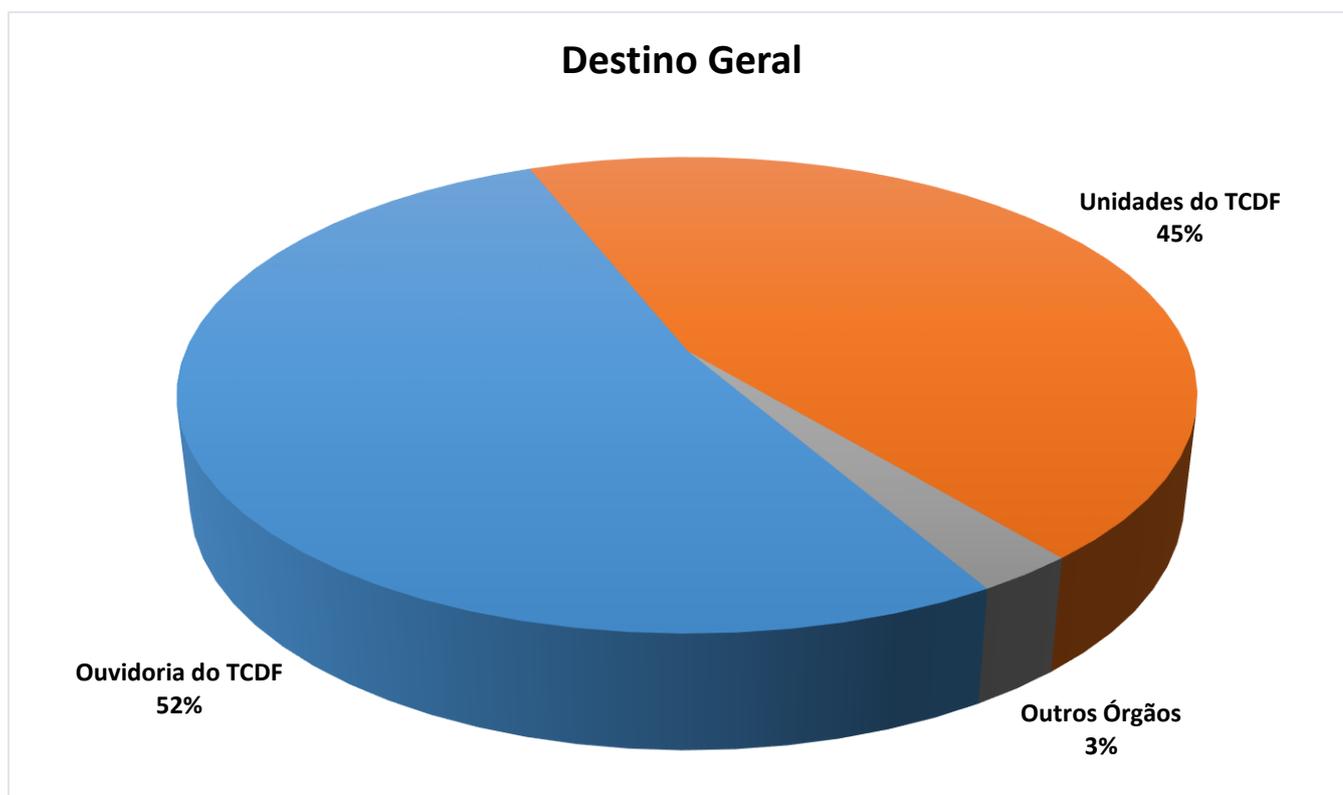
As **185** demandas recebidas pelas unidades do TCDF no ano de 2019 representaram **45%** do total.

Ouvidoria do TCDF

Das 411 demandas, **215** foram tratadas na própria Ouvidoria do TCDF, equivalendo a **52%** do todo.

Outros Órgãos

Foram enviadas **11** demandas para outros órgãos, correspondendo a **3%** da totalidade.





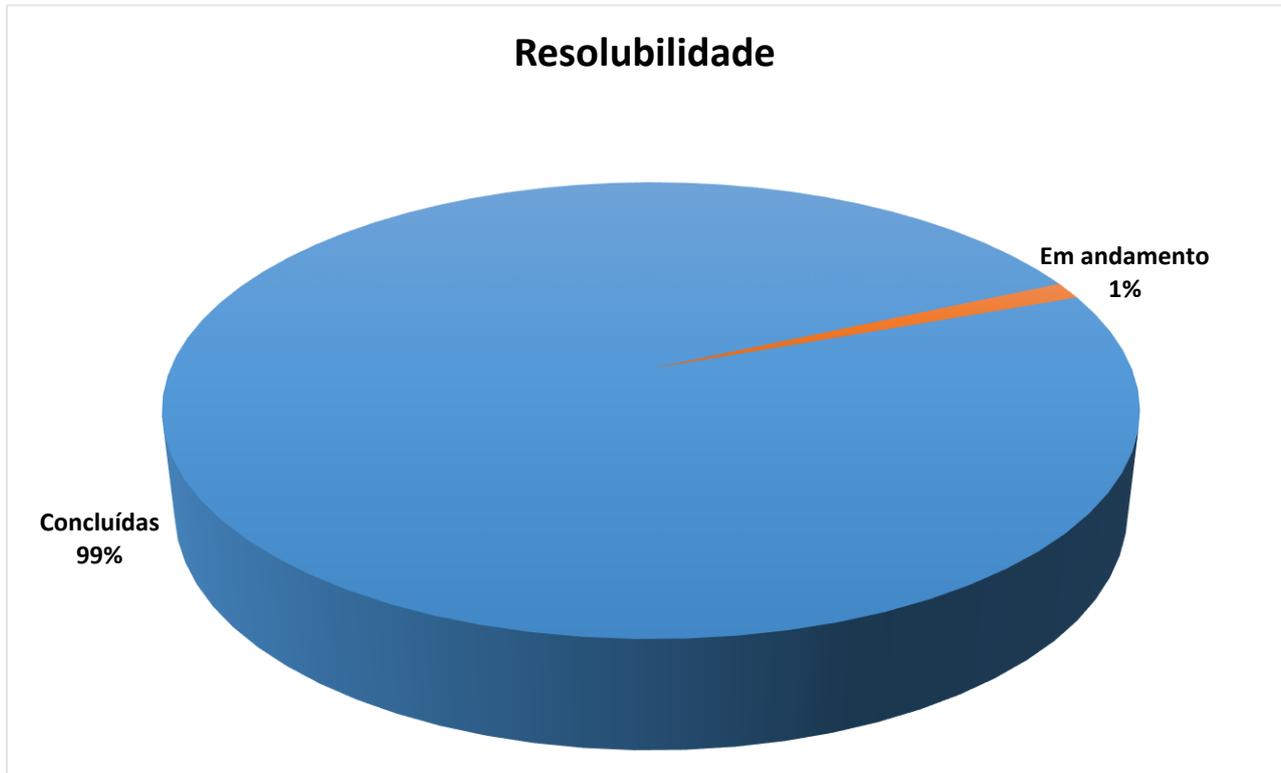
Por Destino no TCDF

1. Unidades do TCDF	BIBLIOTECA - COBGI	2
	CERIMONIAL	2
	DIVISÃO DE CONTROLE EXTERNO - DCI	1
	ESCOLA DE CONTAS - ESCON	4
	GABINETE DA PRESIDÊNCIA - GP	56
	PROTOCOLO - SEGEDOC	1
	SECRETARIA DE ACOMPANHAMENTO - SEACOMP	7
	SECRETARIA DE FISCAL. DE ÁREAS SOCIAIS E SEG. PÚB - SEASP	7
	SECRETARIA DE CONTAS - SECONT	1
	SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE PESSOAL - SEFIPE	50
	SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO - SEGECEX	8
	SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - SEGEDAM	4
	SEC. DE FISCAL. DE GESTÃO PÚB, INFRAES. E MOBIL. - SEGEM	7
	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS - SEGEP	24
	SECRETARIA DE LICITAÇÃO, MATERIAL E PATRIMÔNIO - SELIP	1
	SECRETARIA DE MACROAVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA - SEMAG	2
	SECRETARIA DE ENGENHARIA E SERVIÇOS DE APOIO - SESAP	1
	SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO ESPECIALIZADA - SESPE	6
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI	1	
	TOTAL UNIDADES DO TCDF	185
2. Ouvidoria do TCDF		215
3. Outros Órgãos		11
	TOTAL GERAL	411



Por Resolubilidade

Das 411 demandas recebidas no ano de 2019, **406** encontram-se concluídas e **5** estão em andamento, representando, respectivamente, **99%** e **1%** do total.





Por Assunto

As manifestações recebidas no 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	29
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	29
Denúncia sobre possível irregularidade no TCDF	1
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	23
Denúncia sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos por jurisdicionado	9
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário de jurisdicionado	13
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	2
Elogio a serviço prestado/atuação do TCDF	4
Elogio a servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	2
Não concernente ao TCDF	50
Pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	32
Pedido de acesso à informação sobre atuação do TCDF	4
Pedido de acesso à informação sobre concurso público do jurisdicionado	1
Pedido de acesso à informação sobre concurso público do TCDF	72
Pedido de acesso à informação sobre contas do GDF	1
Pedido de acesso à informação sobre estágio no TCDF	4
Pedido de acesso à informação sobre jurisdicionado	3
Pedido de acesso à informação sobre o TCDF	62
Reclamação sobre concurso público de jurisdicionado	4
Reclamação sobre licitação pública/contrato de jurisdicionados	1
Reclamação sobre possível irregularidade em jurisdicionado	2
Reclamação sobre possível irregularidade no TCDF	1
Reclamação sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	3
Reclamação sobre serviço prestado/atuação de jurisdicionado	3
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	38
Solicitação de providência por parte do TCDF	13
Sugestão de atuação/melhoria em jurisdicionado	3
Sugestão de atuação/melhoria no TCDF	2
TOTAL	411



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.