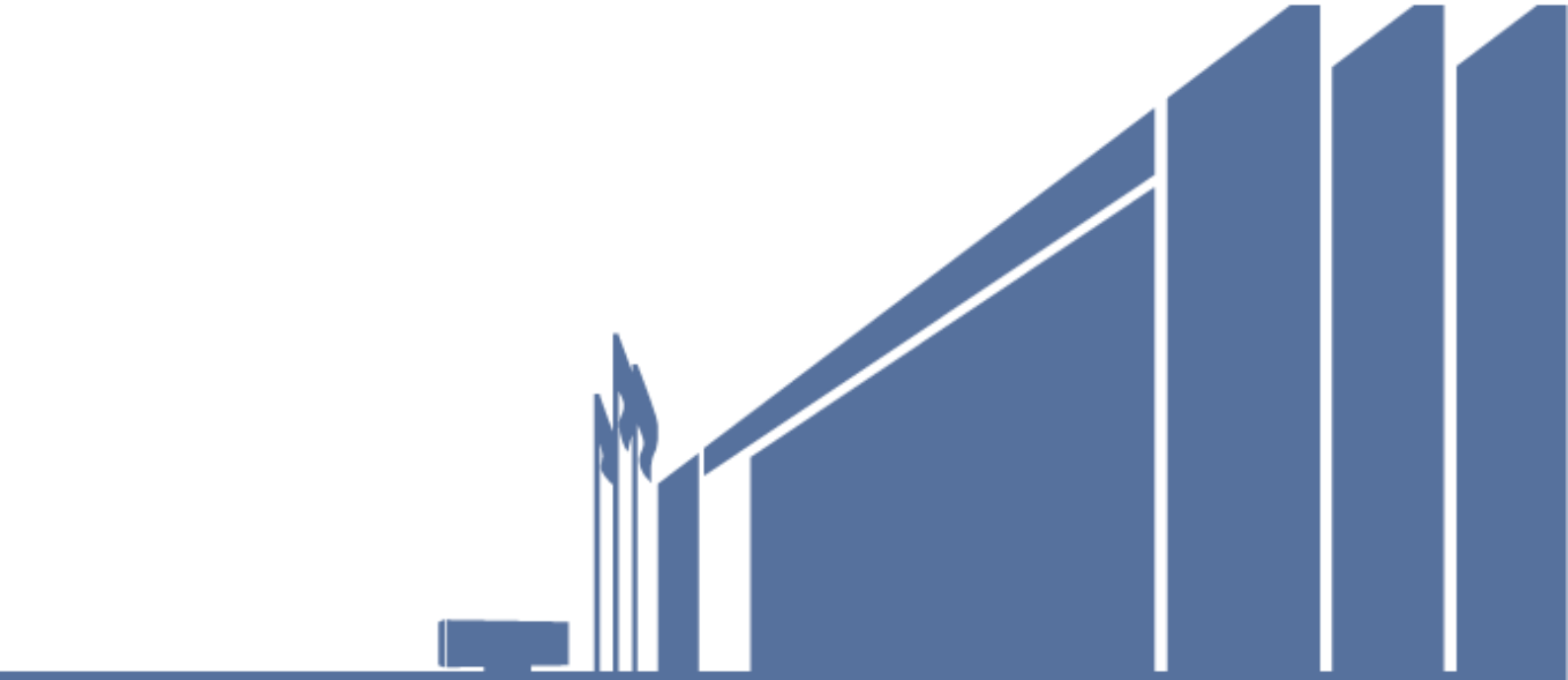
Relatório

Anual de 2020



OUVIDORIA
Tribunal de Contas do Distrito Federal

ouvidoria.tc.df.gov.br

Presidente
Conselheira Anilcéia Luzia Machado

Vice-Presidente
Conselheiro Márcio Michel

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
José Euclides Andrade Viana

Subchefe de Gabinete da Presidência
Eduardo Felipe Daher

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 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 n° 12.527/12 (Lei de Acesso à Informação – LAI), classificados por tipo, canal de atendimento, identificação, origem, resolubilidade, destino e assunto.

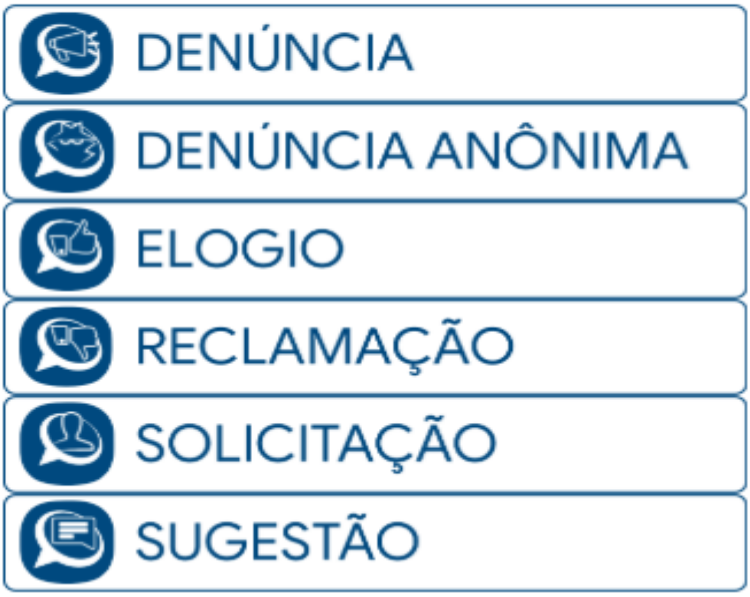
APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

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



Lei 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 **452** demandas no ano 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 **106** denúncias acolhidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **23%** do total das demandas.

Elogio

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

No ano de 2020, **3** 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 **28** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no ano de 2020 correspondem a **6%** da totalidade.

Solicitação Diversa

"Requerimento de informação ou adoção de providência no âmbito do TCDF. "

Foram atendidas **58** solicitações diversas no período avaliado, representando **13%** do total.

Sugestão

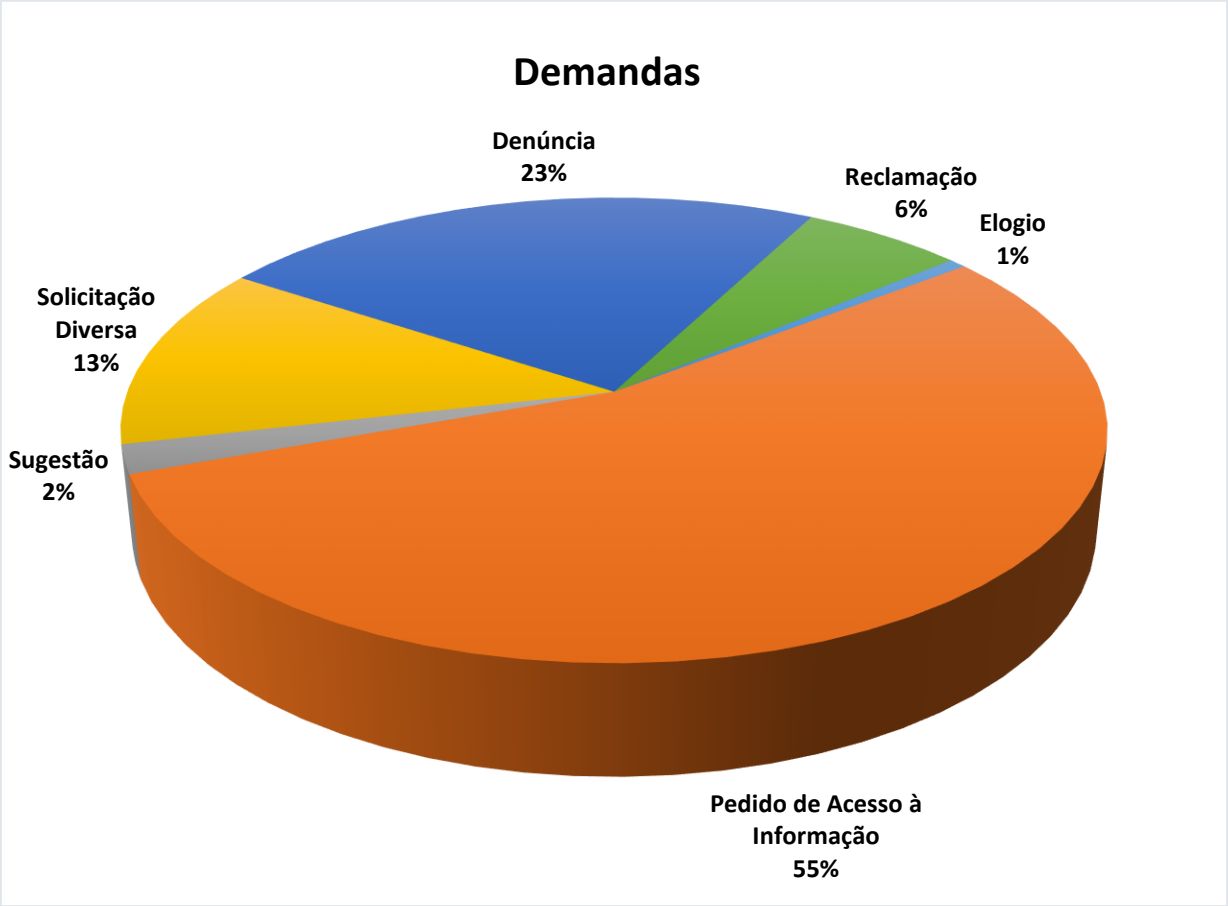
"Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Distrital. "

No período em questão, **9** sugestões foram recebidas nesta Ouvidoria, equivalendo a **2%** 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 **248** pedidos de acesso à informação no ano de 2020, correspondendo a **55%** da totalidade.


Demandas
Denúncia
23%
Reclamação
6%
Elogio
1%
Solicitação
Diversa
13%
Sugestão
2%
Pedido de Acesso à
Informação
55%

Por Canal de Atendimento

E-mail

Foram enviados **391** e-mails para a Ouvidoria do TCDF no ano de 2020, representando **86 %** do total das demandas.

Sistema Eletrônico

Esta Unidade recebeu **38** mensagens pelo sistema eletrônico durante o período analisado, equivalendo a **8%** do todo.

Presencialmente

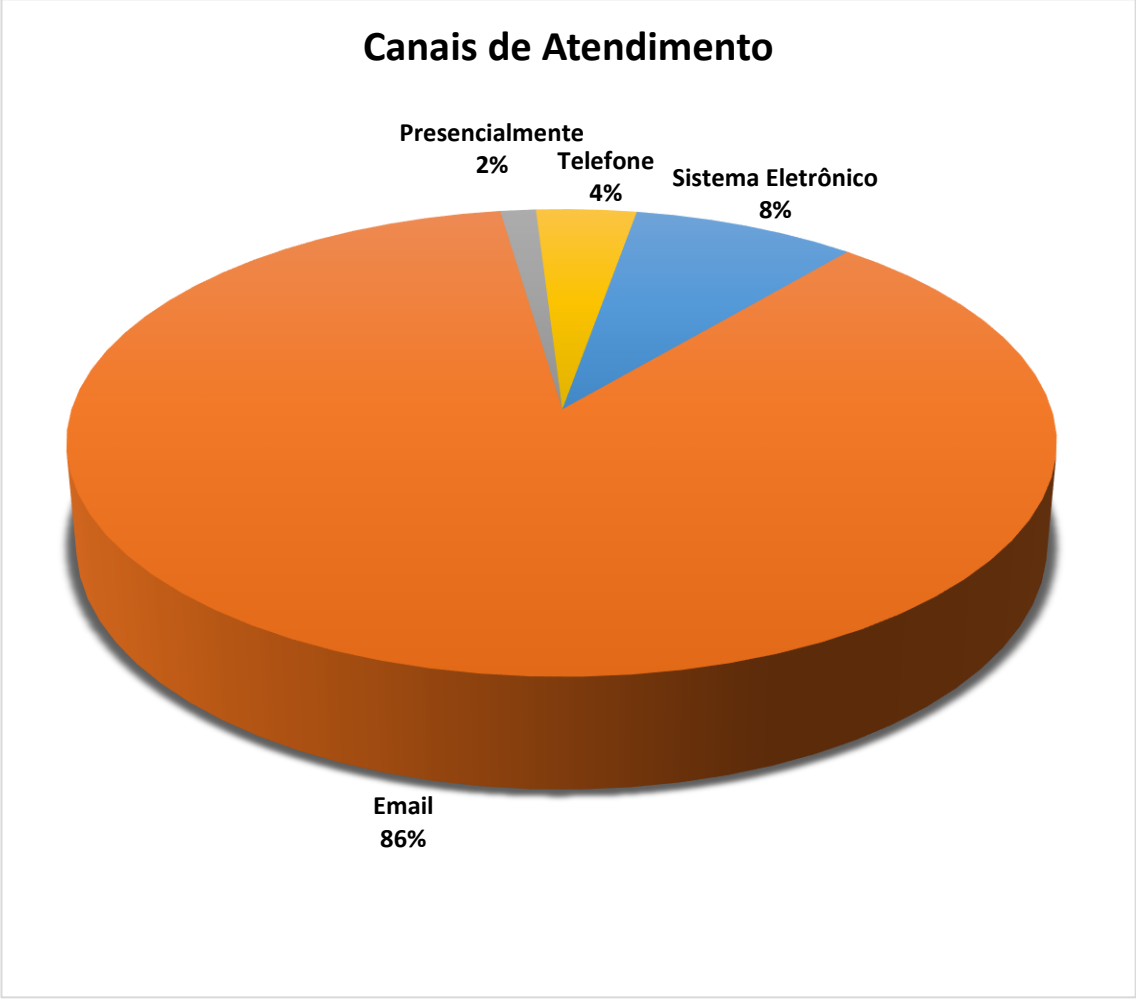
A Ouvidoria realizou **6** atendimentos presenciais no ano em questão, equivalendo a **2%** do todo.

Telefone

Em 2020, esta Unidade atendeu **17** demandas por telefone, correspondendo a **4%** do total.

Correspondência

Nenhuma correspondência foi recebida na Ouvidoria no ano analisado.



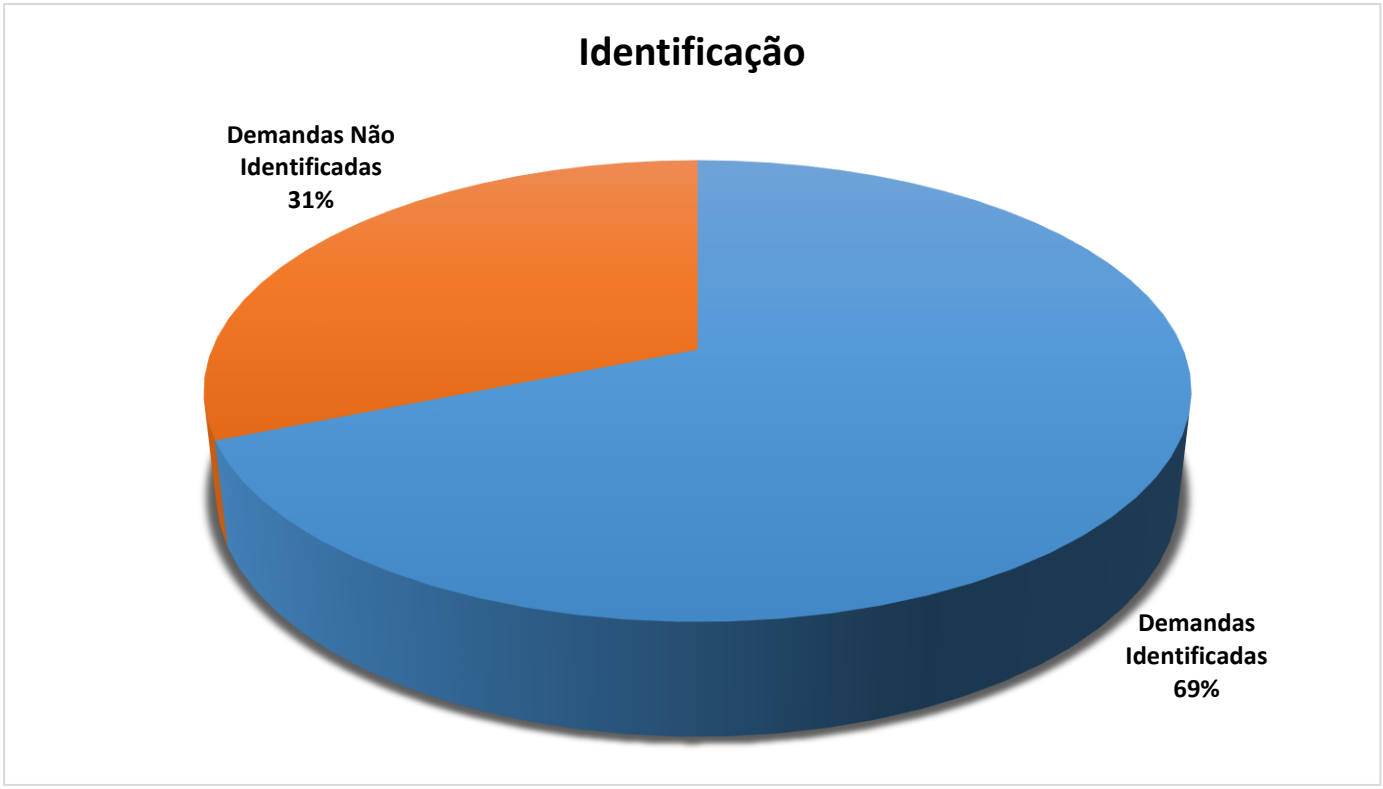
Por Identificação

Demandas Identificadas

Dos 452 cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF no ano de 2020, **311** identificaram-se, equivalendo a **69%** do total das demandas.

Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **141** não foram identificadas, correspondendo a **31%** do todo.



Por Origem

Público Interno

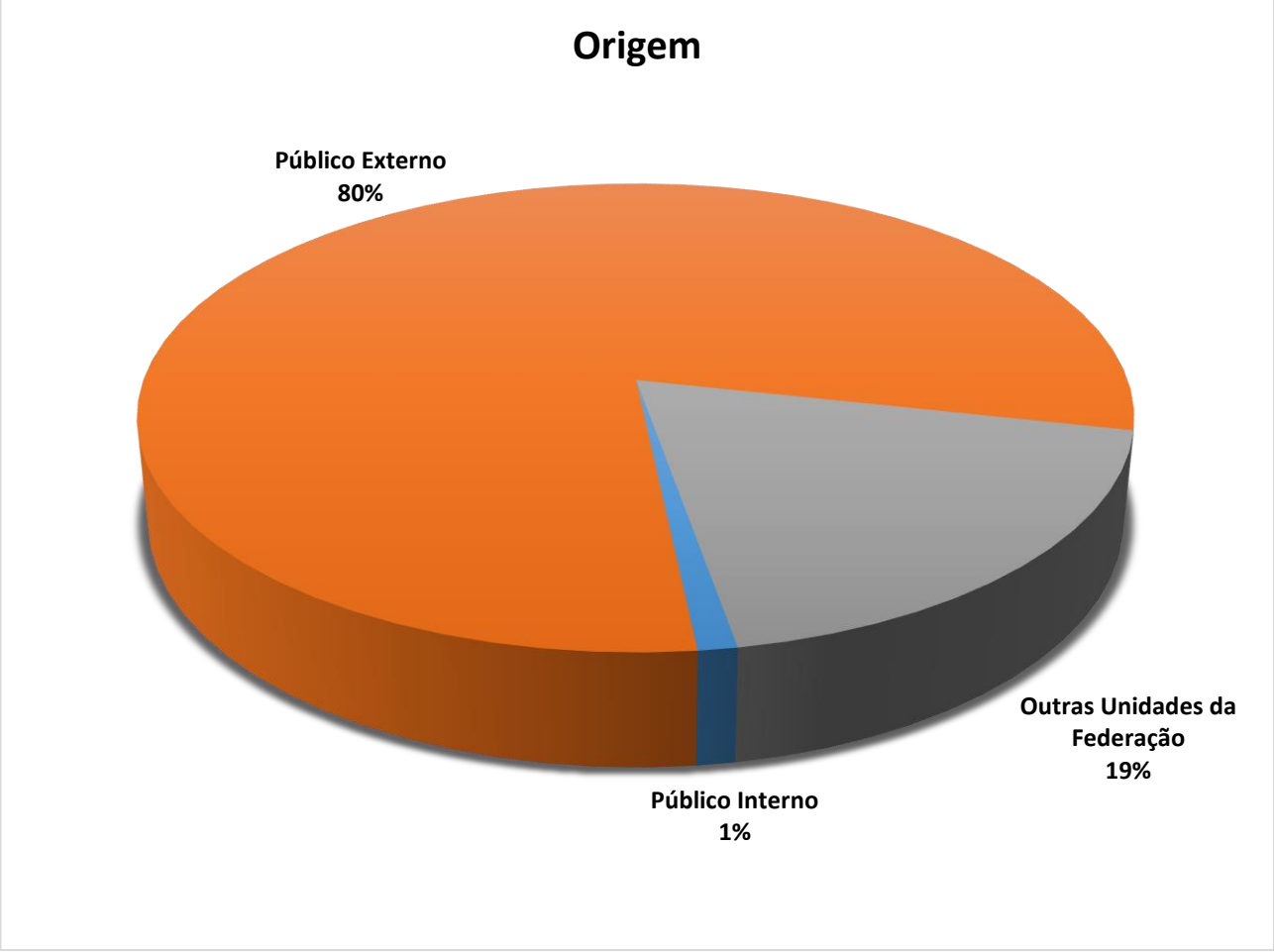
Em 2020, **5** demandas do público interno foram recebidas na Ouvidoria do TCDF no ano analisado, correspondendo a **1%** do total de demandas.

Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **362** demandas do público externo, equivalendo a **80%** da totalidade.

Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu **85** demandas de outras Unidades da Federação, correspondendo a **19%** do todo.



Por Destino Geral

Unidades do TCDF

As **136** demandas recebidas pelas unidades do TCDF no ano de 2020 representaram **30%** do total.

Ouvidoria do TCDF

Das 452 demandas, **314** foram tratadas na própria Ouvidoria do TCDF, equivalendo a **70%** do todo.

Outros Órgãos

Foram enviadas **2** demandas para outros órgãos, correspondendo a **0%** da totalidade.

Por Destino no TCDF

DIPL1.	Unidades do TCDF	BIBLIOTECA - COBGI	2
		DIPLAN	2
		ESCOLA DE CONTAS - ESCON	5
		GAB. DO PROC. DEMÓSTENES - GCDA	1
		GAB. DO CONS. PAULO TADEU - GCPT	1
		GABINETE DA PRESIDÊNCIA - GP	14
		GAB. PROC. CLÁUDIA FERNANDA - GPCF	2
		IMPRENSA	1
		PROTOCOLO - SEGEDOC	23
		SECRETARIA DE FISCAL. DE ÁREAS SOCIAIS E SEG. PÚB - SEASP	21
		SECRETARIA DE CONTABILIDADE, ORÇAMENTO E FINANÇAS - SECOF	1
		SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE PESSOAL - SEFIPE	21
		SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO - SEGECEX	8
		SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - SEGEDAM	5
		SEC. DE FISCAL. DE GESTÃO PÚB, INFRAES. E MOBIL. - SEGEM	9
		SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS - SEGEP	9
		SECRETARIA DE LICITAÇÃO, MATERIAL E PATRIMÔNIO - SELIP	4
		SECRETARIA DE MACROAVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA - SEMAG	2
		SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO ESPECIALIZADA - SESPE	1
		SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI	4
		TOTAL UNIDADES DO TCDF	136
2.	Ouvidoria do TCDF		314
3.	Outros Órgãos		2
			452

Por Assunto

As manifestações recebidas no 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	19
Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público do TCDF	1
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	20
Denúncia sobre possível irregularidade no TCDF	2
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	31
Denúncia sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos por jurisdicionado	4
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário de jurisdicionado	14
Denúncia sobre possível nepotismo em jurisdicionado	3
Elogio a serviço prestado/atuação do jurisdicionado	1
Elogio a serviço prestado/atuação do TCDF	1
Elogio a servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	1
Não concernente ao TCDF	40
Pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	72
Pedido de acesso à informação sobre atuação de jurisdicionado	2
Pedido de acesso à informação sobre atuação do TCDF	13
Pedido de acesso à informação sobre concurso público do jurisdicionado	12
Pedido de acesso à informação sobre concurso público do TCDF	45
Pedido de acesso à informação sobre contas do GDF	4
Pedido de acesso à informação sobre estágio no TCDF	5
Pedido de acesso à informação sobre jurisdicionado	1
Pedido de acesso à informação sobre o TCDF	77
Reclamação sobre possível irregularidade em jurisdicionado	2
Reclamação sobre serviço prestado/atuação de jurisdicionado	3
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	17
Solicitação de providência por parte do TCDF	53
Sugestão de atuação/melhoria no TCDF	9
TOTAL	**452**

CONCLUSÃO

Em 2020, mesmo com a pandemia do Coronavírus, a Ouvidoria não parou de atuar. O atendimento presencial foi suspenso de março a outubro, mas os servidores da Unidade continuaram a atender o cidadão de forma remota, seja por e-mail ou telefone, em teletrabalho ou do TCDF.

Portanto, com a análise dos gráficos e a comparação com o Relatório Anual de 2019, podemos perceber que o número de demandas recebidas e tratadas nesse último ano foi 10% maior do que o do ano anterior, destacando que praticamente a metade delas continua sendo de "Pedidos de Acesso à Informação", seguidas por "Denúncias" e por "Reclamações".

Percebe-se também que cerca de 85% dos cidadãos continuam a optar pelo "E-mail" como meio de contato com esta Unidade, tendo havido uma redução no "Atendimento Presencial", claramente deflagrado pela pandemia.

Em novembro, portanto, houve a implementação do "Sistema Eletrônico da Ouvidoria" para recebimento das demandas e podemos notar que 8% do público já escolheu esse canal de atendimento, apesar de muitos ainda não saberem de sua existência. Para incentivar sua utilização, temos solicitado que aqueles que se utilizam do e-mail, passem a enviar suas mensagens pelo sistema.

Em relação a 2020, também podemos analisar que os demandantes passaram a identificar-se mais, havendo um aumento de 20% no total de cidadãos identificados, sendo, a grande parte, do público externo, assim como em 2019.

Quanto ao tratamento das demandas, vemos que a Ouvidoria passou a resolvê-las com mais frequência, sempre orientada pelo Gabinete da Presidência do TCDF, mas sem precisar enviá-las para outras unidades da Casa. A porcentagem de resolução por esta Unidade subiu de 52%, em 2019, para 70%, em 2020.

As unidades do TCDF para as quais mais foram enviadas demandas foram o Protocolo, a Seasp e a Sefipe. Já os assuntos mais solicitados pelo público referem-se ao TCDF: seja para obter informações gerais sobre Órgão ou sobre seu concurso; seja para ter acesso a processos e documentos; ou para solicitar providências por parte do Tribunal.

Por fim, em 2020, a Ouvidoria cumpriu o seu papel de instrumento de comunicação entre o público e o TCDF, fortalecendo a cidadania e fornecendo dados ao Órgão para a melhoria de sua gestão e de seus serviços.