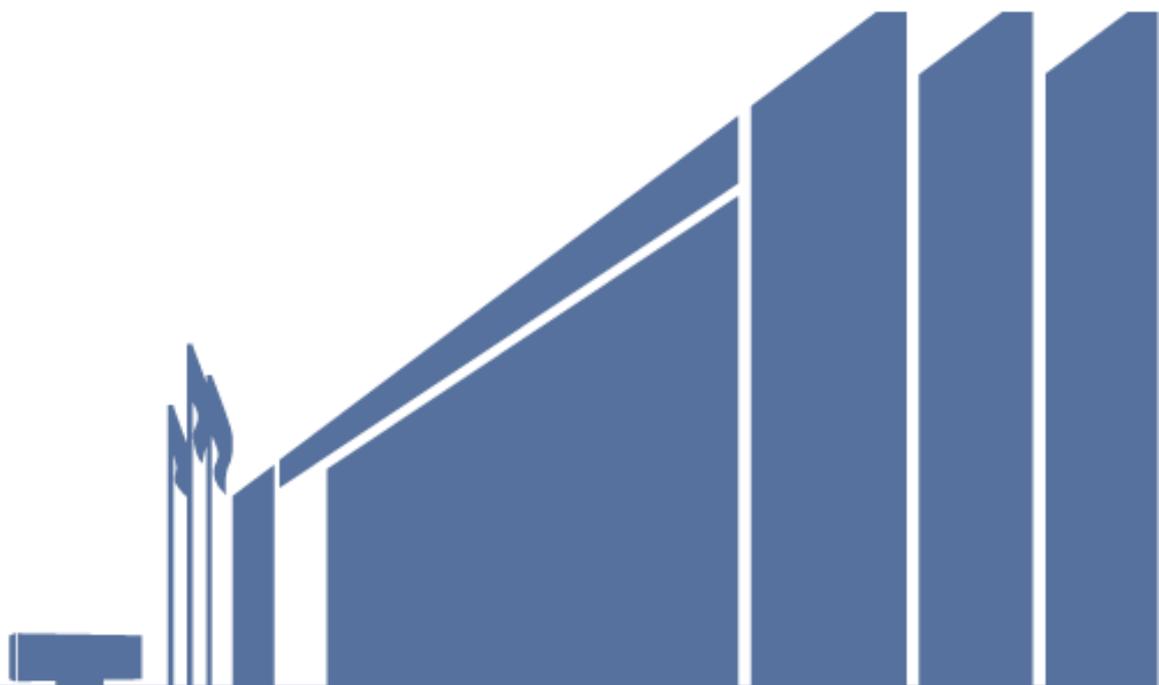


Relatório

Anual 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
André Clemente Lara de Oliveira

Procuradora-Geral

Cláudia Fernanda de Oliveira Pereira

Procuradores

Demóstenes Tres Albuquerque
Marcos Felipe Pinheiro Lima
Danilo Moraes dos Santos

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
Fábio Ferreira Martins Silva
Luís Franklin de Moura
Nuérpia Évene Santos Cesar
Walder Rodrigo Gonçalves de Almeida

Estagiária

Bianca Bruzzi Soares de Paula Lima



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do TCDF, em cumprimento à Portaria n.º 182/2018, apresenta mais um Relatório Anual, compreendendo o período de **01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro 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 **443 demandas** no ano 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 **108** denúncias acolhidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **24%** do total das demandas.

Elogio

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

Foi recebido **1** elogio nesta unidade no ano em questão, correspondendo a **0%** do todo.

Reclamação

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

As **45** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no ano de 2021 correspondem a **10%** da totalidade.

Solicitação Diversa

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

Foram atendidas **107** solicitações diversas no período avaliado, representando **24%** do total.

Sugestão

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

Foram recebidas **3** sugestões na Ouvidoria no período analisado, correspondendo a **1%** do todo.

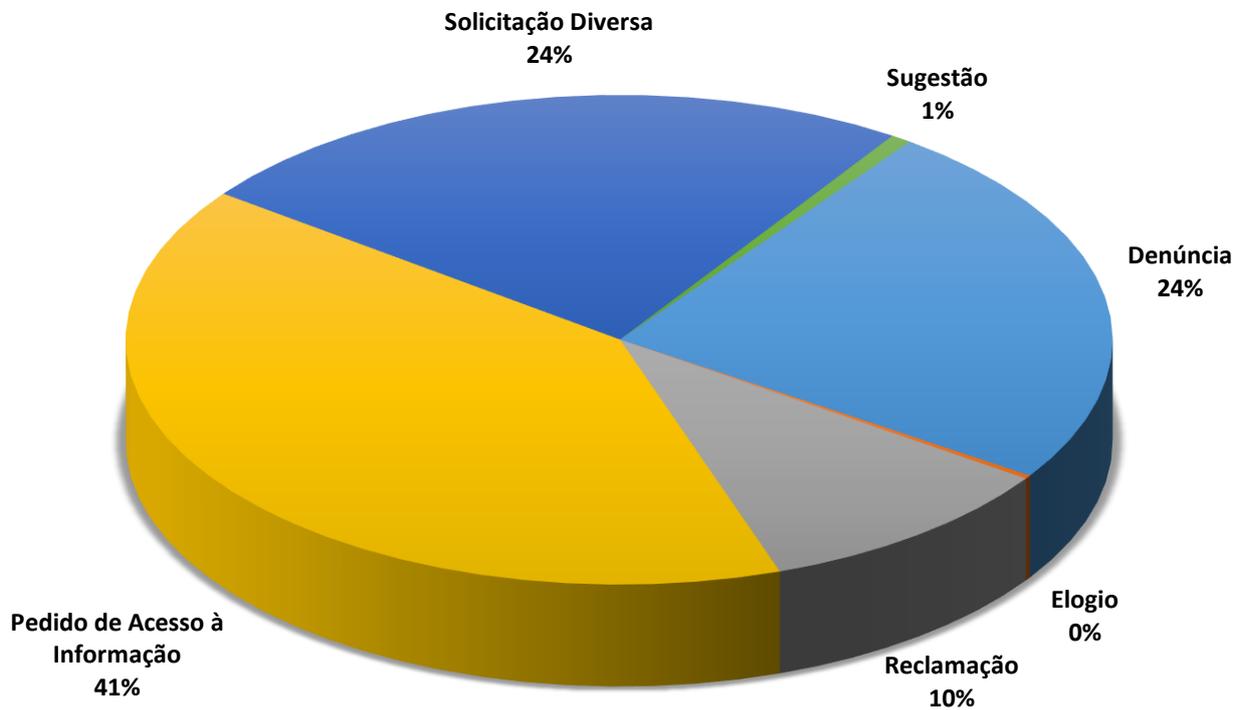
Pedido de Acesso à Informação

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

A Ouvidoria do TCDF atendeu **179** pedidos de acesso à informação no ano de 2021, correspondendo a **41%** da totalidade.



Demandas





Por Canal de Atendimento

E-mail

Foram enviados **178** e-mails para a Ouvidoria do TCDF no período analisado, representando **40%** do total das demandas.

Sistema Eletrônico

No ano de 2021, esta Unidade recebeu **248** demandas por meio de seu sistema eletrônico, o que corresponde a **56%** da totalidade.

Presencialmente

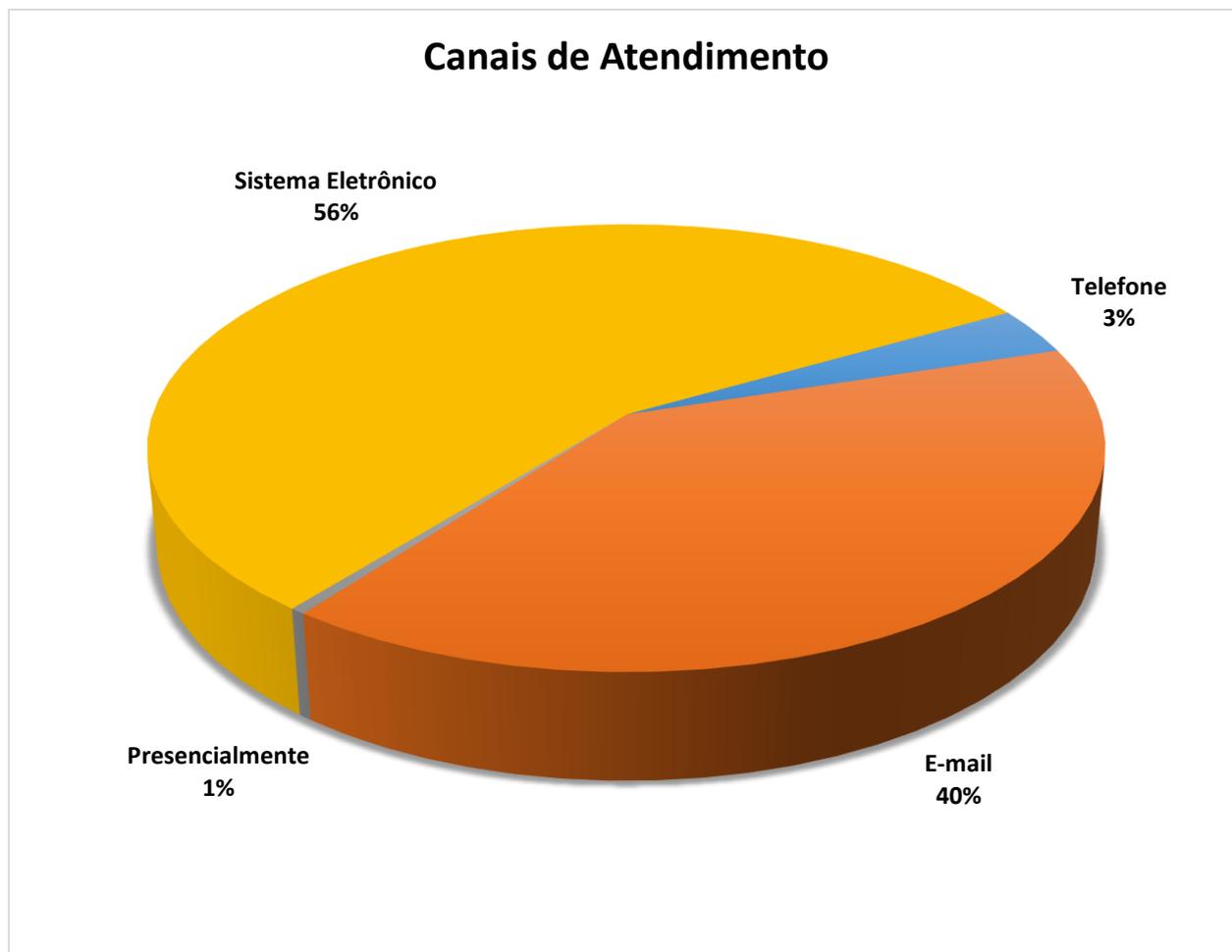
A Ouvidoria do TCDF realizou **2** atendimentos presenciais no período analisado, representando **1%** do todo.

Telefone

Esta Unidade atendeu **15** demandas por telefone no ano em questão, correspondendo a **3%** do total.

Correspondência

Nenhuma correspondência foi recebida no ano de 2021 na Ouvidoria.





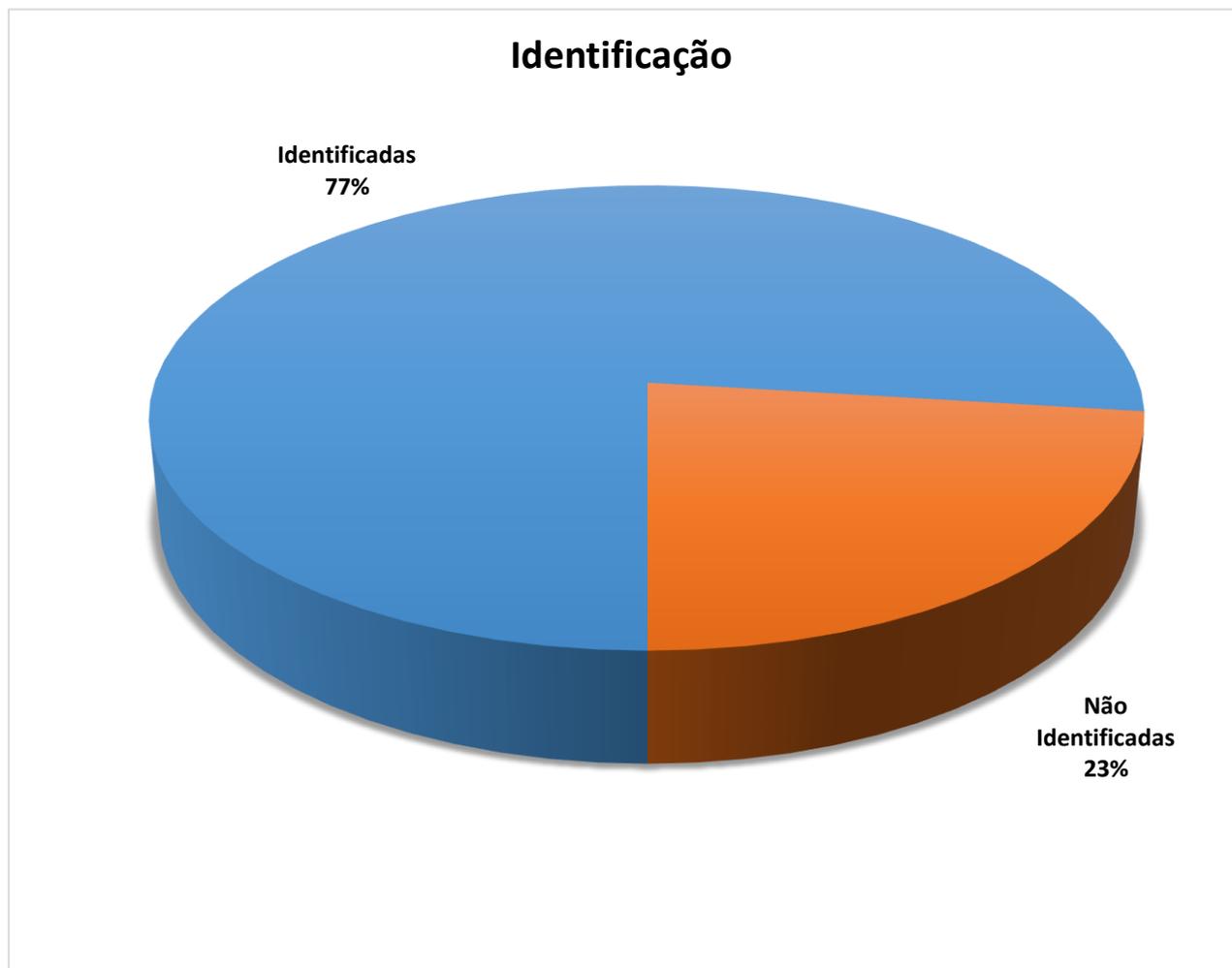
Por Identificação

Demandas Identificadas

Dos **443** cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF, no ano de 2021, **341** identificaram-se, equivalendo a **77%** do total das demandas.

Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **102** não foram identificadas, correspondendo a **23%** do todo.





Por Origem

Público Interno

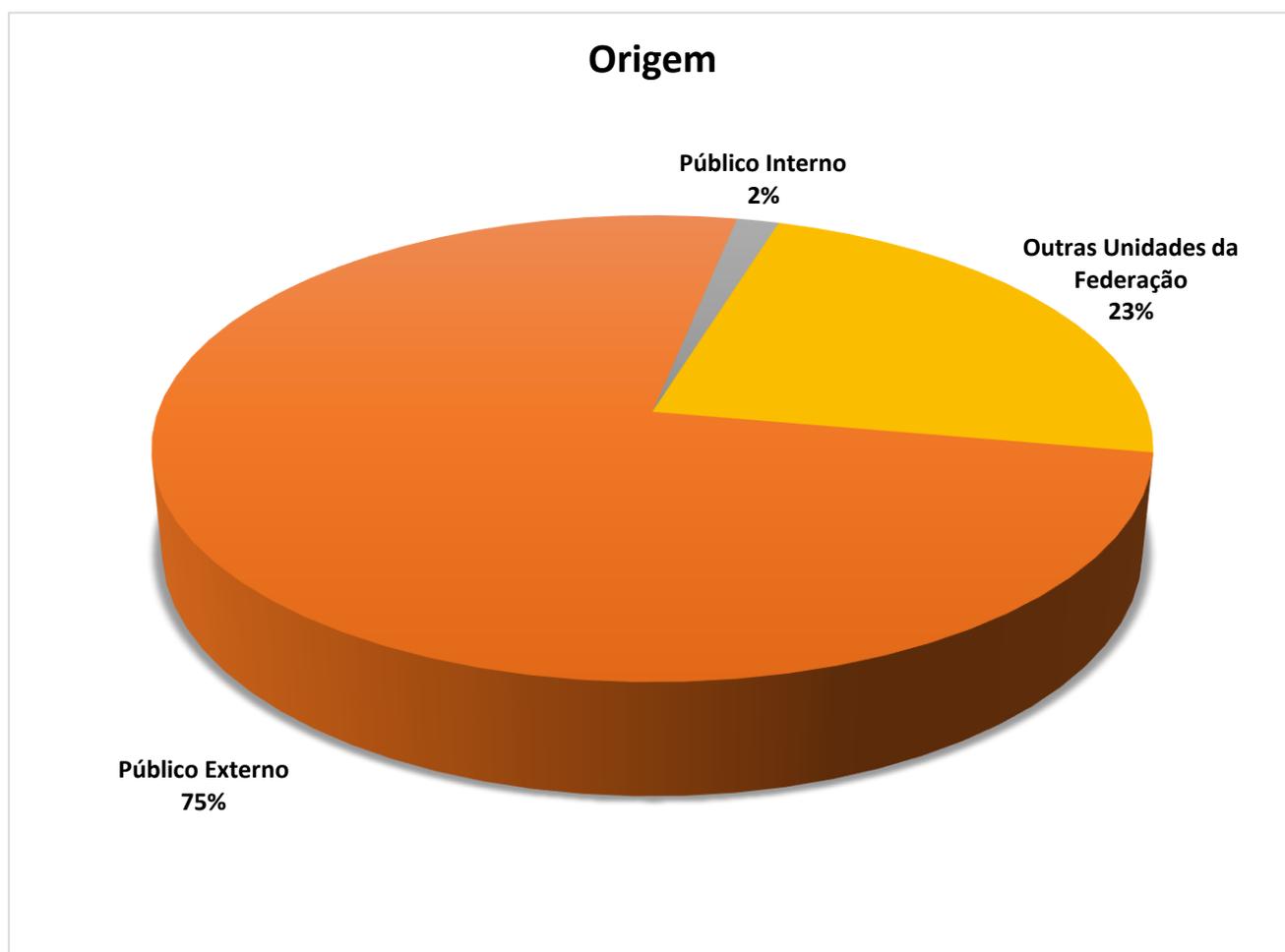
Foram recebidas **7** demandas do público interno no período analisado, representando **2%** do total.

Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **334** demandas do público externo, equivalendo a **75%** do todo.

Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu **102** demandas do público de outras Unidades da Federação, correspondendo a **23%** da totalidade.





Por Destino Geral

Unidades do TCDF

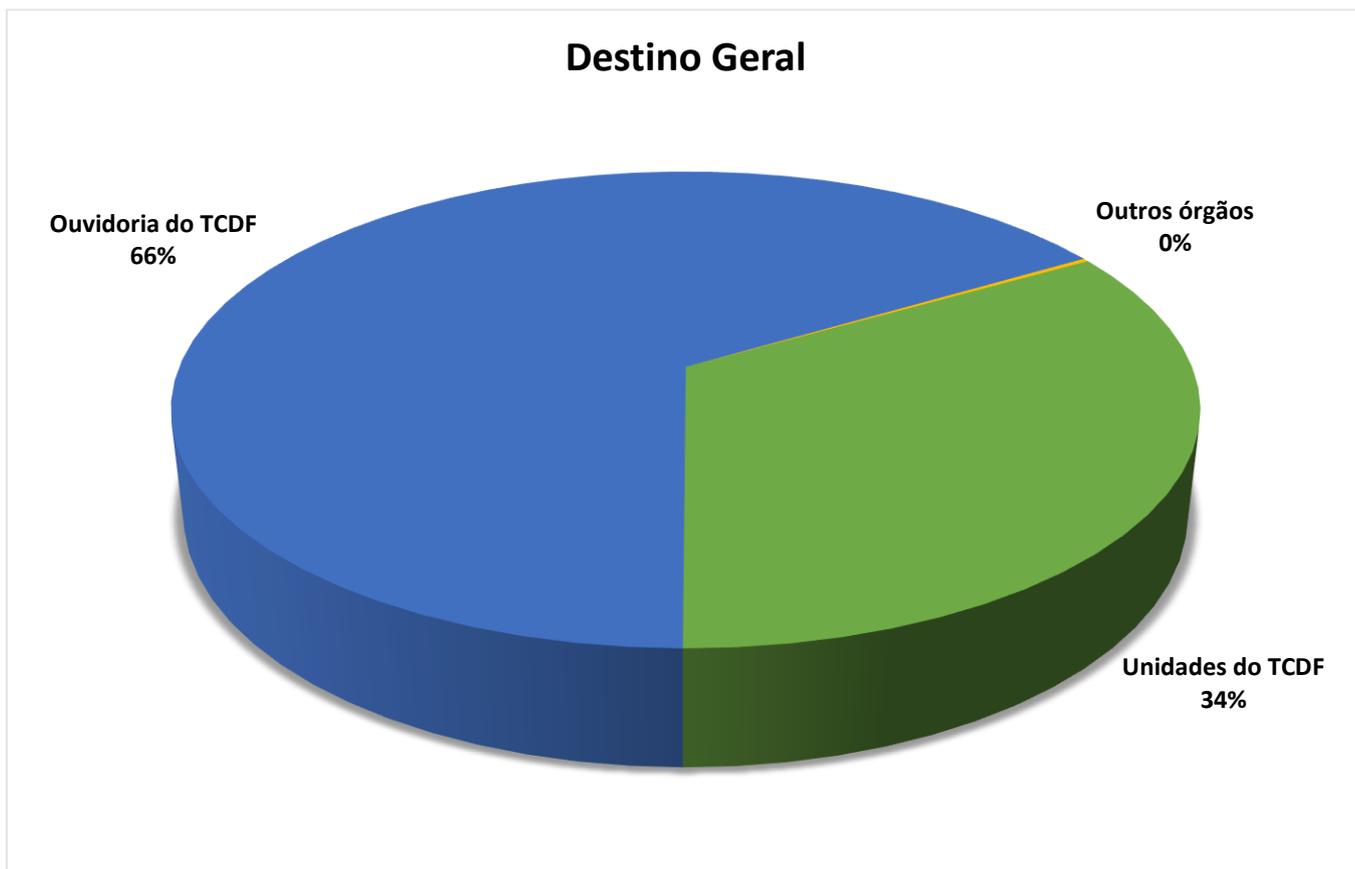
Das **443** demandas recebidas no ano de 2021, **148** foram recebidas pelas unidades do TCDF e representaram **34%** do total.

Ouvidoria do TCDF

A Ouvidoria tratou **294** demandas, correspondendo a **66%** da totalidade.

Outros Órgãos

Foi enviada **1** demanda para outros órgãos no período em questão, equivalendo a **0%** do todo.





Destino no TCDF

		ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE ESTUDOS ESPECIAIS - ATE	1
1.	Unidades do TCDF	BIBLIOTECA (COBG)	1
		CERIMONIAL	3
		DIVISÃO DE PLAN. E MODER. ADMINISTRATIVA - DIPAN	1
		ESCOLA DE CONTAS – ESCON	7
		GABINETE DO CONSELHEIRO INÁCIO MAGALHÃES - GCIM	1
		GABINETE DA PRESIDÊNCIA	1
		MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS - MPC	1
		SECRETARIA DE FISCAL. DE ÁREAS SOCIAIS E SEG. PÚB - SEASP	15
		SECRETARIA DE CONTAS - SECONT	3
		SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE PESSOAL - SEFIPE	31
		SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO - SEGECEX	7
		SECRETARIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - SEGEDAM	3
		SEC. DE FISCAL. DE GESTÃO PÚB., INFRAES. E MOBIL. - SEGEM	10
		SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS - SEGEP	20
		SERVIÇO DE LEGISLAÇÃO DE PESSOAL - SELEG	3
		SECRETARIA DE LICITAÇÃO, MATERIAL E PATRIMÔNIO - SELIP	12
		SECRETARIA DE MACROAVALIAÇÃO DA GEST. PÚB. - SEMAG	1
		SEGEDOC (PROTOCOLO)	5
		SECRETARIA DE ENGENHARIA E SERVIÇOS DE APOIO - SESAP	3
		SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO ESPECIALIZADA - SESPE	12
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI	7		
		TOTAL UNIDADES DO TCDF	148
2.	Ouvidoria do TCDF		294
3.	Outros Órgãos		1
			443

Por Resolubilidade

Das **443** demandas recebidas no ano de 2021, **388** encontram-se concluídas e **55** estão em andamento, representando, respectivamente, **88%** e **12%** do total.



Por Assunto

As manifestações recebidas no 4º 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	17
Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público do TCDF	5
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	21
Denúncia sobre possível irregularidade no TCDF	1
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	26
Denúncia sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos pelo jurisdicionado	9
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário de jurisdicionado	11
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	1
Elogio a servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	1
Não concernente ao TCDF	49
Pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	74
Pedido de acesso à informação sobre atuação do TCDF	3
Pedido de acesso à informação sobre concurso de jurisdicionado	1
Pedido de acesso à informação sobre concurso do TCDF	12
Pedido de acesso à informação sobre Contas do GDF	1
Pedido de acesso à informação sobre estágio no TCDF	3



Pedido de acesso à informação sobre o TCDF	70
Reclamação sobre concurso público de jurisdicionado	1
Reclamação sobre concurso público do TCDF	4
Reclamação sobre possível irregularidade em jurisdicionado	4
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 TCDF	1
Reclamação sobre serviço prestado/atuação de jurisdicionado	11
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	15
Solicitação de providência por parte da Ouvidoria	17
Solicitação de providência por parte do TCDF	81
Sugestão de atuação/melhoria no TCDF	2
TOTAL	443

CONCLUSÃO

Conclui-se que o número das demandas recebidas na Ouvidoria do TCDF, no ano de 2021, foi 2% menor se comparado ao número de demandas recebidas no ano de 2020, sendo que o Pedido de Acesso à Informação foi o tipo mais requisitado, com 41% do total, seguido pela Denúncia e Solicitação Diversa (24%), pela Reclamação (10%) e pela Sugestão (1%).

Verifica-se também que o Sistema Eletrônico da Ouvidoria foi o canal mais utilizado pelo cidadão, com 56% do total de demandas, contra 40% das recebidas via E-mail.

Ademais, percebe-se que 77% das demandas enviadas entre janeiro e dezembro de 2021 foram identificadas, contra 23% que não houve identificação. Esse percentual alto na identificação do cidadão deve-se, em grande parte, à utilização do sistema eletrônico, que exige o cadastramento dos dados do usuário, com exceção da Denúncia Anônima.

Também foi constatado que 66% do total das demandas foi resolvido pela própria Ouvidoria, sem necessidade de enviá-las para outras unidades do Tribunal. As unidades mais solicitadas, conforme esperado, foram as da área fim do Tribunal.

Observa-se que os assuntos mais recorrentes no ano de 2021 estão relacionados ao TCDF, seja porque os demandantes “solicitaram providências por parte do Tribunal” (81 demandas), seja porque pediram “acesso a pareceres/decisões/votos/documentos do TCDF” (74 demandas) ou porque fizeram “pedidos de acesso à informação sobre este Órgão” (70 demandas).

Feitas essas considerações, constata-se que esta Ouvidoria tem procurado dar respostas às demandas da sociedade, dos jurisdicionados e dos servidores do TCDF, realizando a interlocução com isenção e transparência, sempre almejando demonstrar à sociedade que a sua participação contribui de forma efetiva para melhoria dos serviços prestados pelo Tribunal.