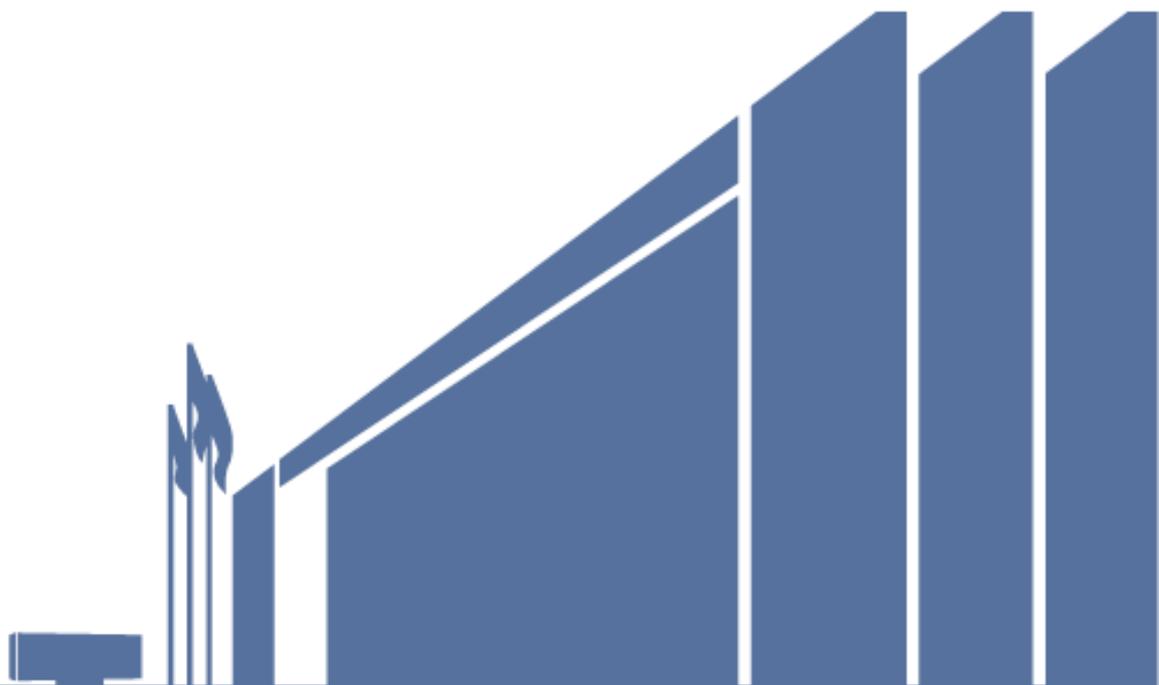


Relatório

Anual de 2024



OUVIDORIA
Tribunal de Contas do Distrito Federal

Presidente

Conselheiro Márcio Michel

Vice-Presidente

Conselheiro André Clemente

Corregedor

Conselheiro Manoel Paulo de Andrade Neto

Regente da Escola de Contas

Conselheiro Renato Rainha

Conselheiros

Anilcéia Luzia Machado

Inácio Magalhães Filho

Auditor (Conselheiro Substituto)

Vinícius Fragoso

Procuradora-Geral

Marcos Felipe Pinheiro Lima

Procuradores

Cláudia Fernanda de Oliveira Pereira

Demóstenes Tres Albuquerque

Danilo Moraes dos Santos

Conselheiro-Ouvidor

Conselheiro Paulo Tadeu

Ouidora

Juliane Azevedo Reis

Equipe Técnica Ouvidoria

Amanda Henrique Dos Santos

Fábio Ferreira Martins Silva

Júlia Nunes Lopes

Luciana Moreira Moura

Luís Franklin de Moura

Odetino Pereira Dias

Pasem Asad Nimer

Walder Rodrigo Gonçalves de Almeida

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 2024 a 31 de dezembro de 2024**, 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.º 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 **690 demandas** no ano de 2024.

Por Tipo de Demanda

Denúncia

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

As **315** denúncias acolhidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **46%** do total das demandas.

Elogio

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

Foram recebidos **7** elogios nesta unidade no ano em questão, correspondendo a **1%** do todo.

Reclamação

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

As **48** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no ano de 2024 correspondem a **7%** da totalidade.

Solicitação Diversa

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

Foram atendidas **142** solicitações diversas no período avaliado, representando **21%** do total.

Sugestão

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

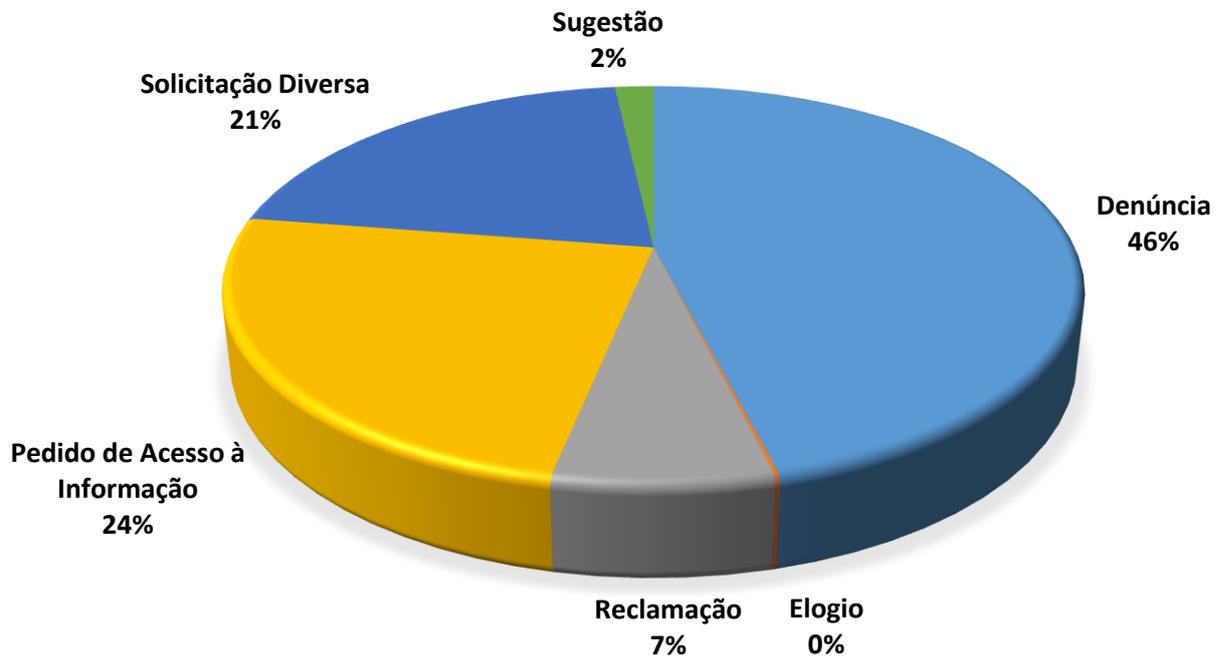
Foram recebidas **13** sugestões na Ouvidoria no período analisado, correspondendo a **2%** do todo.

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 **165** pedidos de acesso à informação no ano de 2024, correspondendo a **24%** da totalidade.

DEMANDAS



Por Canal de Atendimento

E-mail

Foram enviados **396** e-mails para a Ouvidoria do TCDF no período analisado, representando **57%** do total das demandas.

Sistema Eletrônico

No ano de 2022, esta Unidade recebeu **243** demandas por meio de seu sistema eletrônico, o que corresponde a **35%** da totalidade.

Presencialmente

A Ouvidoria do TCDF realizou **7** atendimentos presenciais no período analisado, representando **1%** do todo.

Telefone

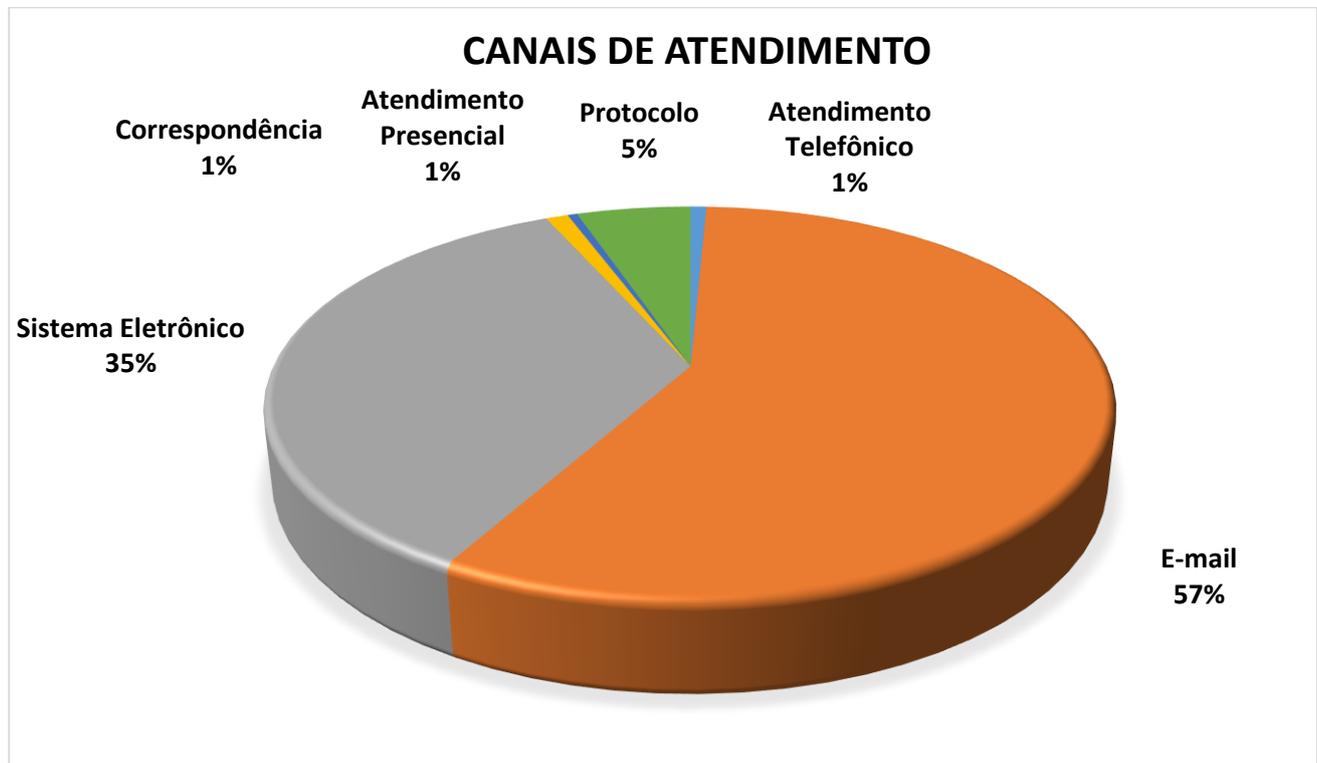
Esta Unidade atendeu **3** demandas por telefone no ano em questão, correspondendo a **1%** do total.

Correspondência

Foi recebida **5** correspondências no ano de 2024 na Ouvidoria, equivalendo a **1%**.

Protocolo

Foram recebidas **36 demandas** via protocolo no ano de 2024, equivalendo a **5%**.



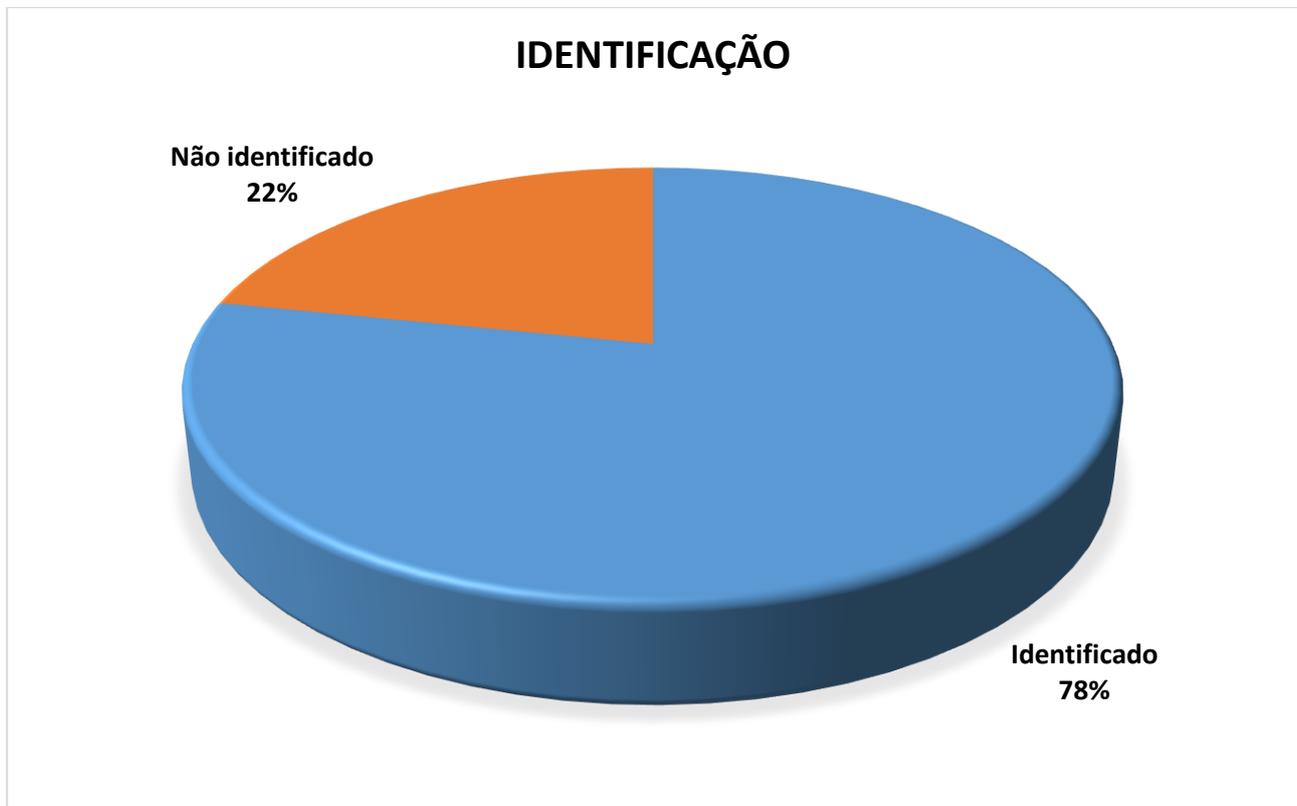
Por Identificação

Demandas Identificadas

Dos **690** cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF, no ano de 2024, **541** identificaram-se, equivalendo a **78%** do total das demandas.

Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **149** não foram identificadas, correspondendo a **22%** do todo.



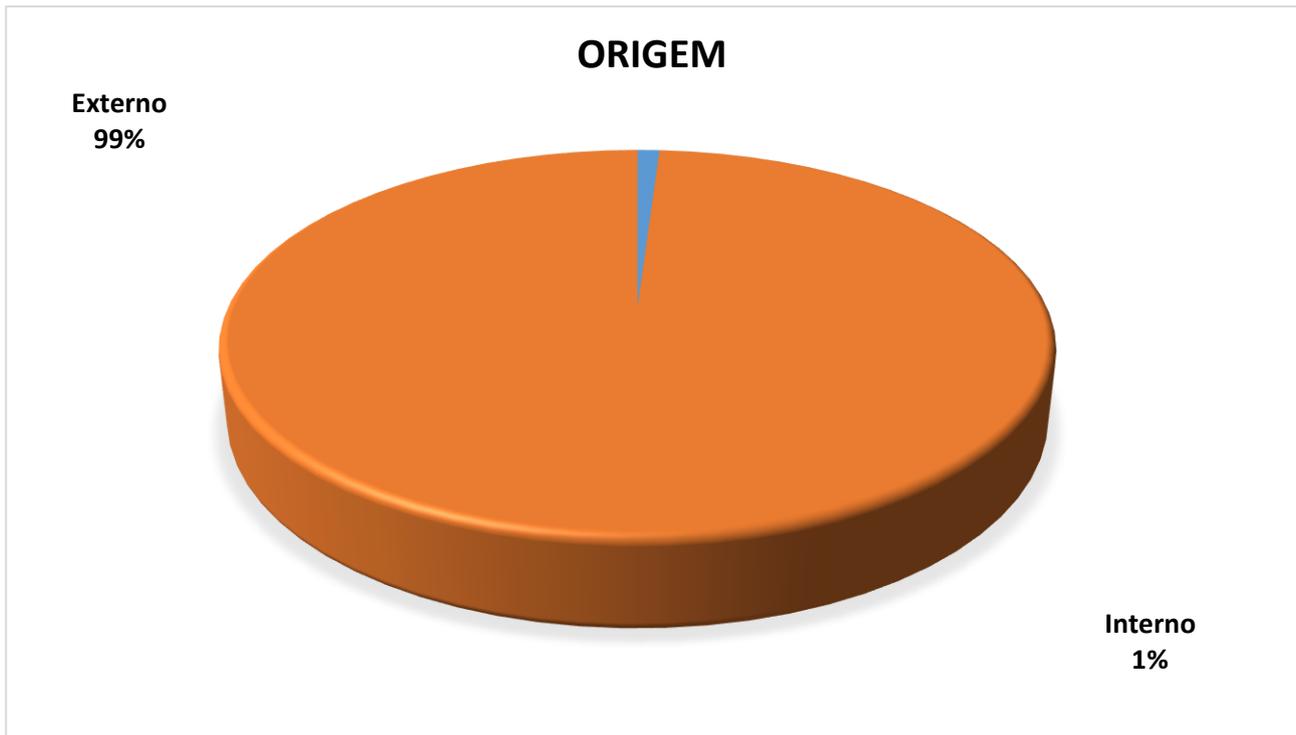
Por Origem

Público Interno

Foram recebidas **7** demandas do público interno no período analisado, representando **1%** do total.

Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **683** demandas do público externo, equivalendo a **99%** do todo.



Por Destino Geral

Unidades do TCDF

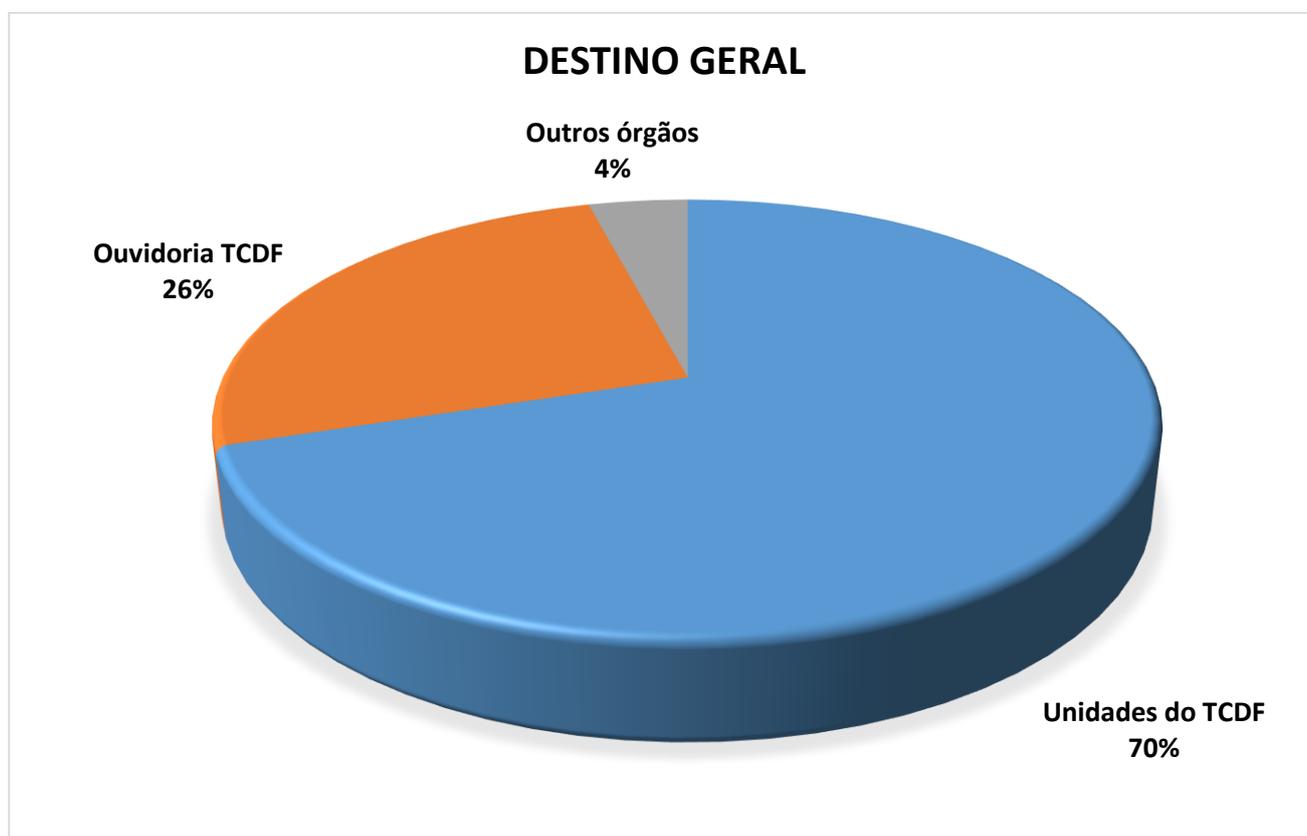
Das **690** demandas recebidas no ano de 2024, **477** foram recebidas pelas unidades do TCDF e representaram **70%** do total.

Ouvidoria do TCDF

A Ouvidoria tratou **183** demandas, correspondendo a **26%** da totalidade.

Outros Órgãos

Foram enviadas **30** demandas para outros órgãos no período em questão, equivalendo a **4%** do todo.

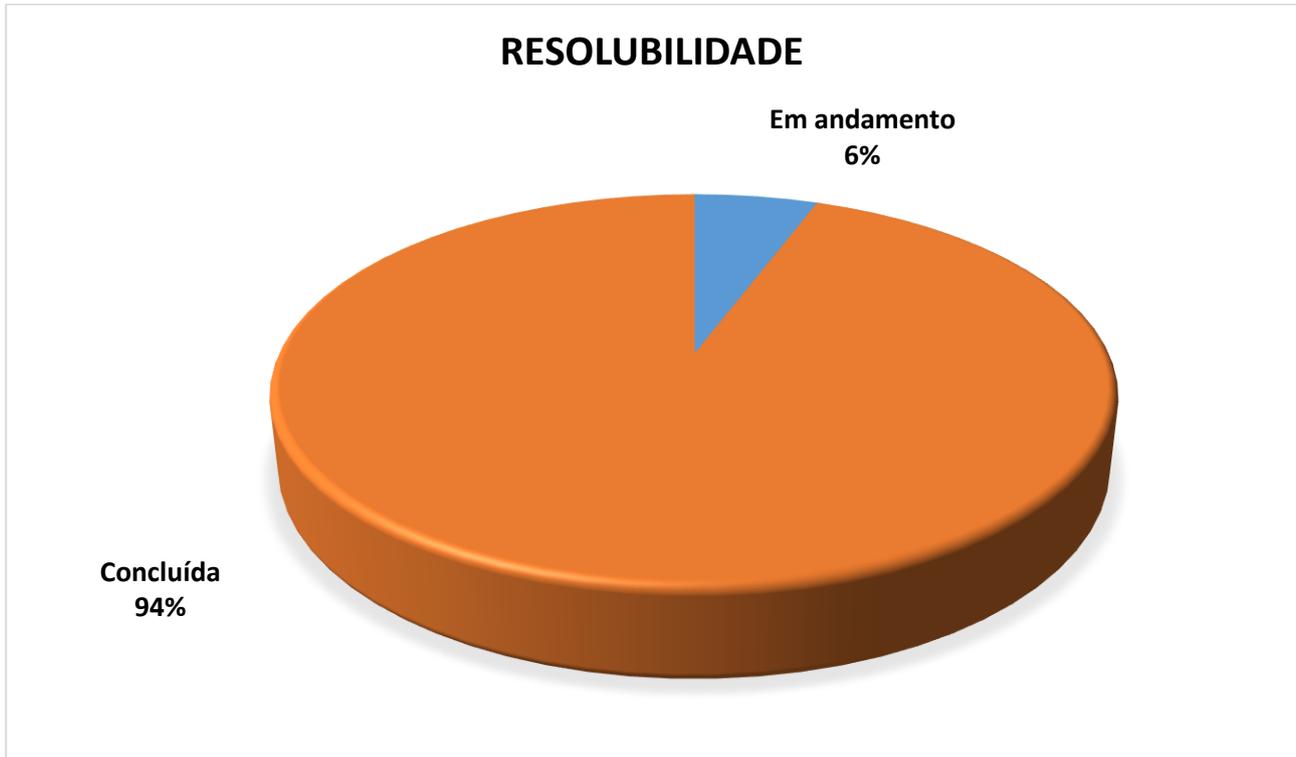


Destino no TCDF

1. Unidades do TCDF	ATENDIMENTO AO PÚBLICO - PUBLICO	1
	ASCOM	1
	CERIMONIAL	1
	DIVISÃO DE PLANEJAMENTO E MOD. ADM. DIPLAN	8
	ESCOLA DE CONTAS - ESCON	22
	GABINETE DA PRESIDÊNCIA - GP	29
	PROTOCOLO	4
	SEC. DE FISCAL. DE ÁREAS SOCIAIS E SEG. PÚBLICA - SEASP	23
	SEC. DE FISCALIZAÇÃO DE PESSOAL - SEFIPE	90
	SEC. DE FISCAL. DE GESTÃO PÚBL., INFRAES. E MOBIL. - SEGEM	29
	SEC. DE MACROAVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA - SEMAG	4
	SECRETARIA DAS SESSÕES - SS	1
	SECRETARIA DE CONTAS - SECONT	4
	SERVIÇO DE LICITAÇÃO – SELIC	1
	SECRETARIA DE ENGENHARIA E SERVIÇOS DE APOIO - SESAP	6
	SERVIÇO DE SEGURANÇA E SUPORTE PESSOAL - SESOP	1
	SERVIÇO DE LEGISLAÇÃO PESSOAL - SELEG	3
	SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS - SEGEP	17
	SECRETARIA DE LICITAÇÃO, MATERIAL E PATRIMÔNIO - SELIP	1
	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI	9
SECRETARIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - SEGEDAM	13	
SECRETARIA GERAL DE CONTROLE EXTERNO - SEGECEX	149	
SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO ESPECIALIZADA - SESPE	7	
SUPERVISÃO DE SELEÇÃO, LOTAÇÃO E ESTÁGIOS - SUSEL	53	
TOTAL UNIDADES DO TCDF	477	
2. Ouvidoria do TCDF		183
3. Outros Órgãos		30
		690

Por Resolubilidade

Das **690** demandas recebidas no ano de 2024, **650** encontram-se concluídas e **40** estão em andamento, representando, respectivamente, **94%** e **6%** do total.



Por Assunto

As manifestações recebidas no ano de 2024 foram classificadas em tópicos, de acordo com o assunto tratado, conforme tabela abaixo:

Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público de jurisdicionado	97
Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público do TCDF	10
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	132
Denúncia sobre possível irregularidade no TCDF	2
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato do TCDF	1
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	19
Denúncia sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos pelo jurisdicionado	12
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário de jurisdicionado	24
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	6
Elogio a serviço prestado/atuação do TCDF	5
Elogio a servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	2
Não concernente ao TCDF	17
Pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	48
Pedido de acesso à informação sobre atuação de jurisdicionado	7
Pedido de acesso à informação sobre atuação do TCDF	26
Pedido de acesso à informação sobre concurso de jurisdicionado	6
Pedido de acesso à informação sobre concurso do TCDF	33
Pedido de acesso à informação sobre Contas do GDF	2
Pedido de acesso à informação sobre estágio no TCDF	2
Pedido de acesso à informação sobre o jurisdicionado	5
Pedido de acesso à informação sobre o TCDF	37
Reclamação sobre concurso público de jurisdicionado	7
Reclamação sobre concurso público do TCDF	17
Reclamação sobre funcionamento irregular de empresas	1
Reclamação sobre licitação pública/contrato de jurisdicionados	1
Reclamação sobre licitação pública/contrato do TCDF	1
Reclamação sobre possível irregularidade em jurisdicionado	8
Reclamação sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário De Jurisdicionado	1
Reclamação sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos pelo TCDF	1
Reclamação sobre serviço prestado/atuação de jurisdicionado	8
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	6
Solicitação de providência por parte da Ouvidoria	61
Solicitação de providência por parte do jurisdicionado	10
Solicitação de providência por parte do TCDF	63
Sugestão de atuação/melhoria no jurisdicionado	1
Sugestão de atuação/melhoria no TCDF	11
TOTAL	690

CONCLUSÃO

Conclui-se que o número das demandas recebidas na Ouvidoria do TCDF, no ano de 2024, foi 23,50% menor se comparado ao número de demandas recebidas no ano de 2023, sendo que a Denúncia foi o tipo de manifestação mais requisitado, com 46% do total, seguido pelo Pedido de Acesso à Informação, com 24%.

Os canais de atendimento mais utilizados pelo cidadão, foram o E-mail (57%) e o Sistema Eletrônico (35%), para falar com a Ouvidoria, totalizando 92.5% das demandas. O protocolo (5%), o Atendimento Presencial (1%), a Correspondência (1%) e o telefone (1%), foram canais de atendimento que também receberam manifestações.

Ademais, foi constatado que 78% das demandas enviadas entre janeiro e dezembro de 2024 foram identificadas e que 70% do total das demandas, foram resolvidas pelas unidades técnicas do TCDF e 26% pela Ouvidoria. Dentre as unidades mais solicitadas, conforme esperado, foram os da área fim do Tribunal.

Observa-se que os assuntos mais recorrentes no ano de 2024 estão relacionados ao Jurisdicionado, seja porque os demandantes fizeram **“Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado”** (132 demandas) e **“Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público de jurisdicionado”** (97 demandas).

A Ouvidoria tem procurado intermediar as manifestações 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.