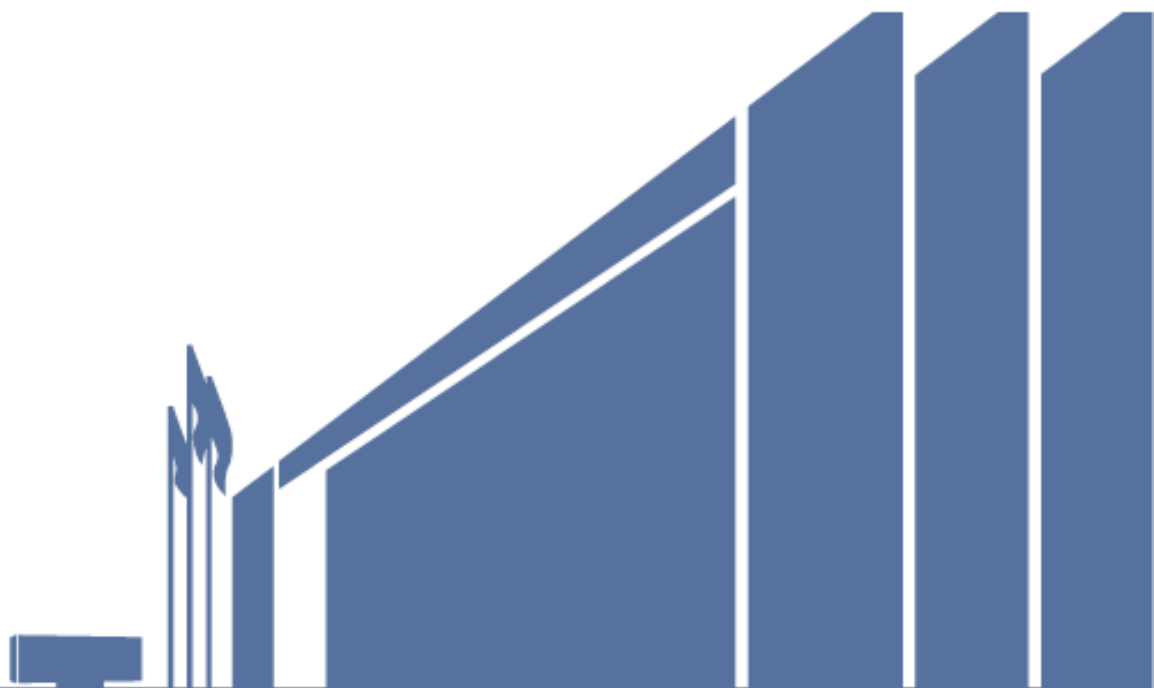


Relatório

4º Trimestre de 2024



Ouvidoria TCDF

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

Procurador-Geral

Demóstenes Tres Albuquerque

Procuradores

Cláudia Fernanda de Oliveira Pereira

Danilo Moraes dos Santos

Marcos Felipe Pinheiro Lima

Conselheiro-Ouvidor

Conselheiro Paulo Tadeu

Ouvidora

Juliane Azevedo Reis

Equipe Técnica da 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 Trimestral, compreendendo o período de **01 de outubro 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, prestação 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 147 **demandas** no 4º trimestre 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 **54** denúncias recebidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **37%** do total das demandas.

Elogio

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

Foram recebidos 0 elogios na Ouvidoria no trimestre analisado.

Reclamação

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

As **8** reclamações recebidas na Ouvidoria do TCDF no 4º trimestre de 2024 correspondem a **5%** da totalidade.

Solicitação Diversa

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

Foram recebidas **55** solicitações diversas no período avaliado, representando **38%** do total.

Sugestão

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

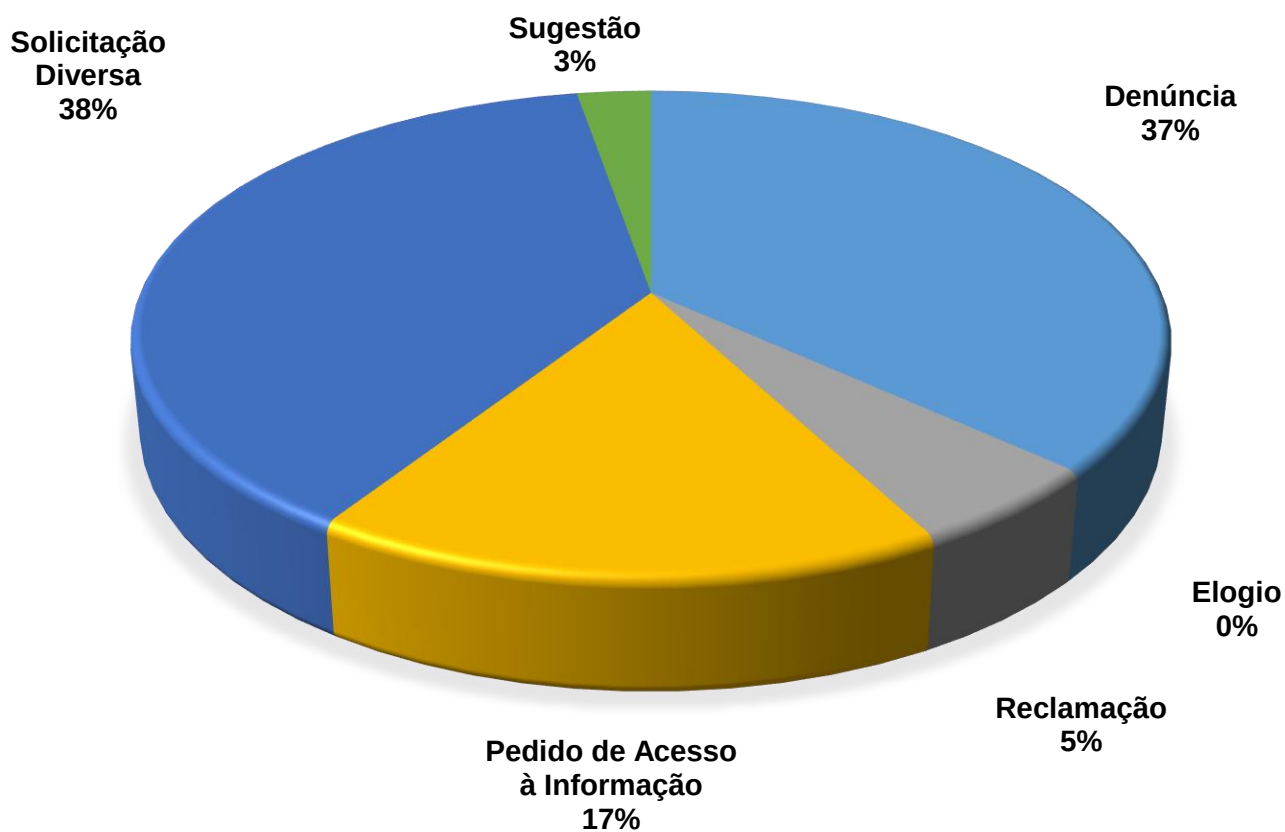
Foram recebidas **5** sugestões nesta unidade no trimestre em questão, correspondendo a **3%** do todo.

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 recebeu **25** pedidos de acesso à informação no 4º trimestre de 2024, correspondendo a **17%** da totalidade.

DEMANDAS



Por Canal de Atendimento

E-mail

Foram enviados **95** e-mails para a Ouvidoria do TCDF no período analisado, representando **64%** do total das demandas.

Sistema Eletrônico

No 4º trimestre de 2024, esta Unidade recebeu **37** demandas por meio de seu sistema eletrônico, o que corresponde a **25%** da totalidade.

Presencialmente

A Ouvidoria do TCDF realizou **1** atendimentos presenciais no período analisado, equivalendo a **1%** do total.

Telefone

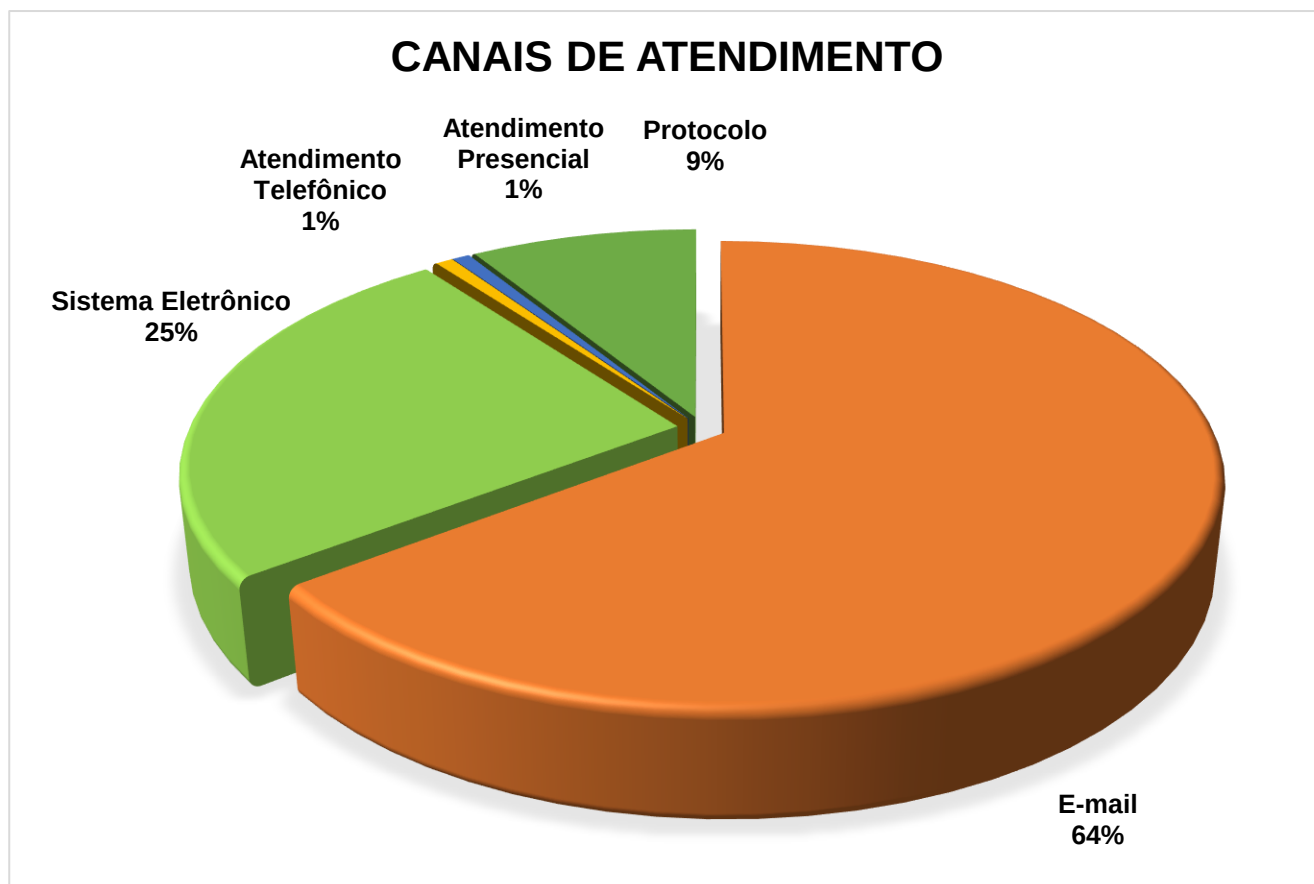
Esta Unidade atendeu **1** demandas por telefone no trimestre em questão, correspondendo a **1%** do todo.

Correspondência

Não foram recebidas correspondências na Ouvidoria no 4º trimestre de 2024.

Protocolo

Foram recebidas **13 demandas** via protocolo no 4º trimestre de 2024, equivalendo a **9%**.



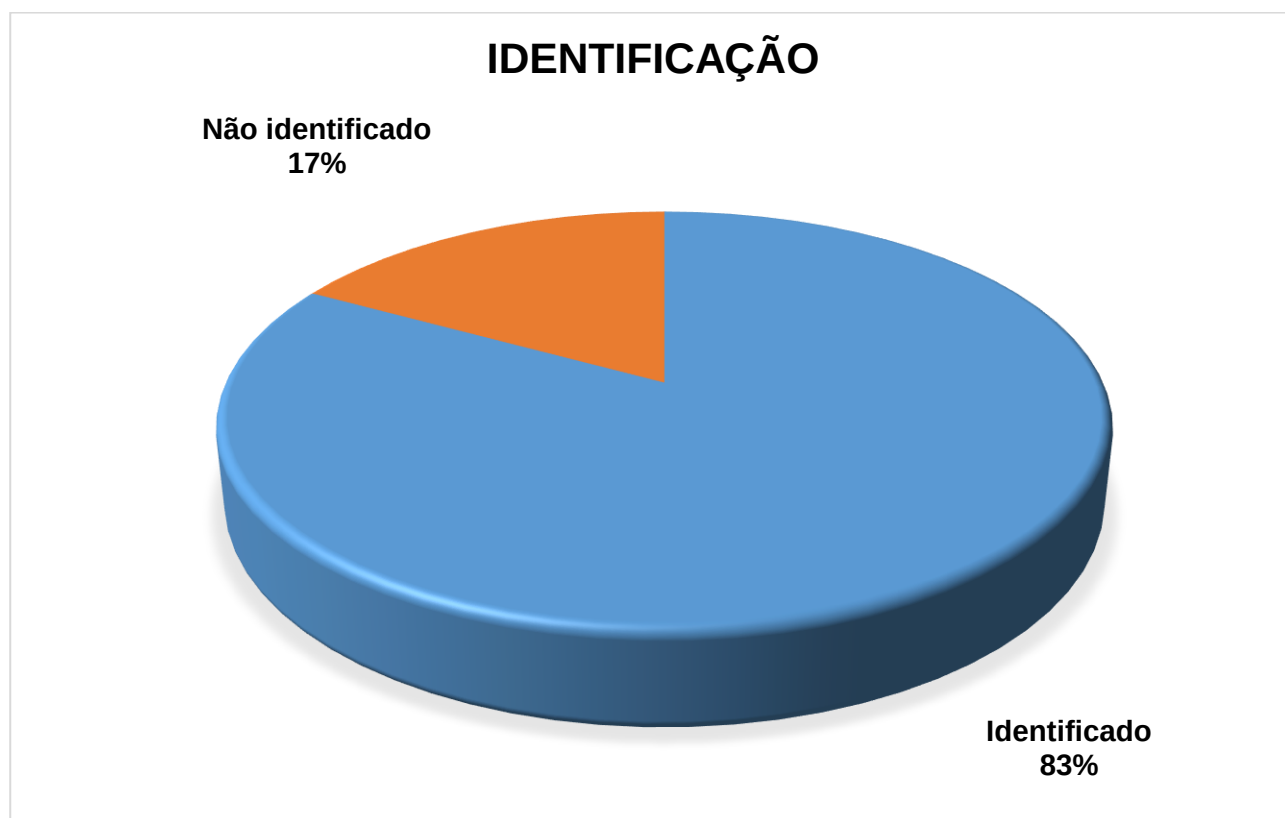
Por Identificação

Demandas Identificadas

Dos **147** cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF, no 4º trimestre de 2024, **122** identificaram-se, equivalendo a **83%** do total das demandas.

Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **25** não foram identificadas, correspondendo a **17%** do todo.



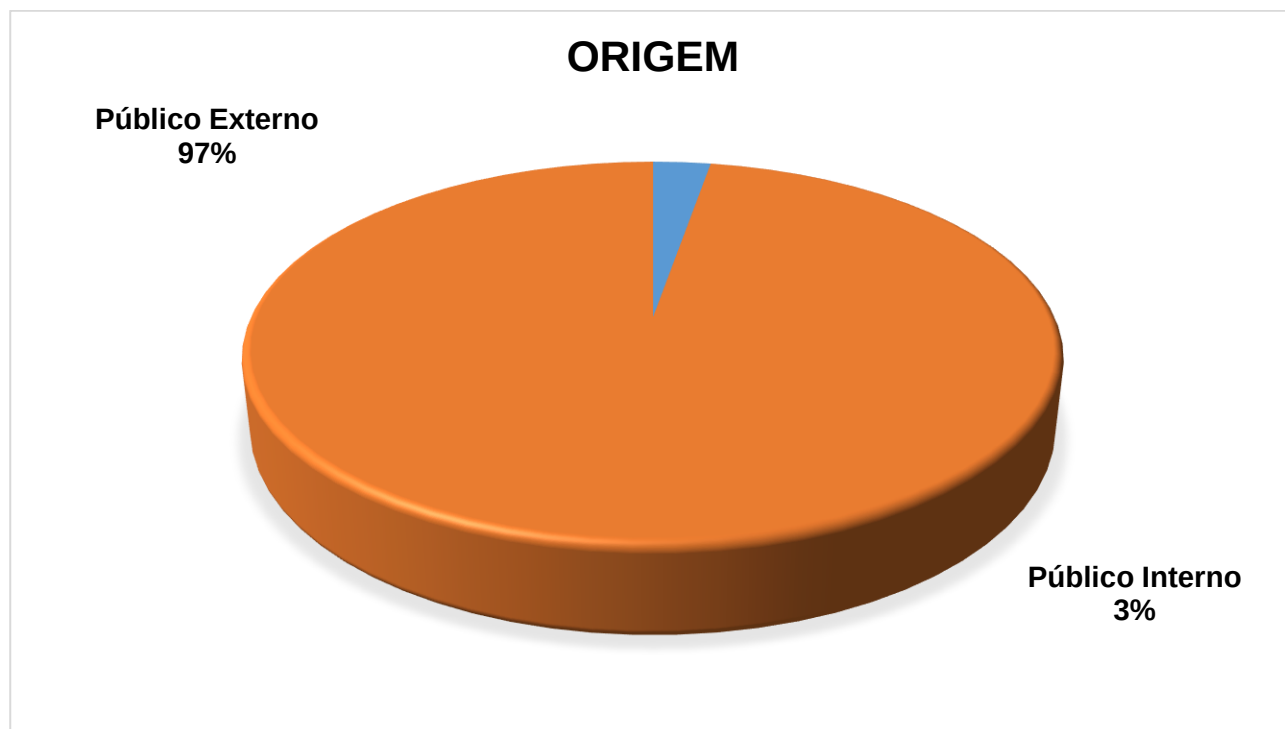
Por Origem

Público Interno

Recebemos nesta Ouvidoria **4** demandas do público interno no trimestre analisado, equivalendo **3%** do todo.

Público Externo

Foram recebidas, no período em questão, **143** demandas do público externo, equivalendo a **97%** do todo.



Por Destino Geral

Unidades do TCDF

Das **147** demandas recebidas no 4º trimestre de 2024, **94** foram recepcionadas pelas unidades do TCDF e representaram **65%** do total.

Ouvidoria do TCDF

A Ouvidoria tratou **49** demandas, correspondendo a **34%** da totalidade.

Outros Órgãos

Para outros órgãos, foram enviadas **4** demandas no período em questão, correspondendo a **1%** da totalidade.

DESTINO GERAL

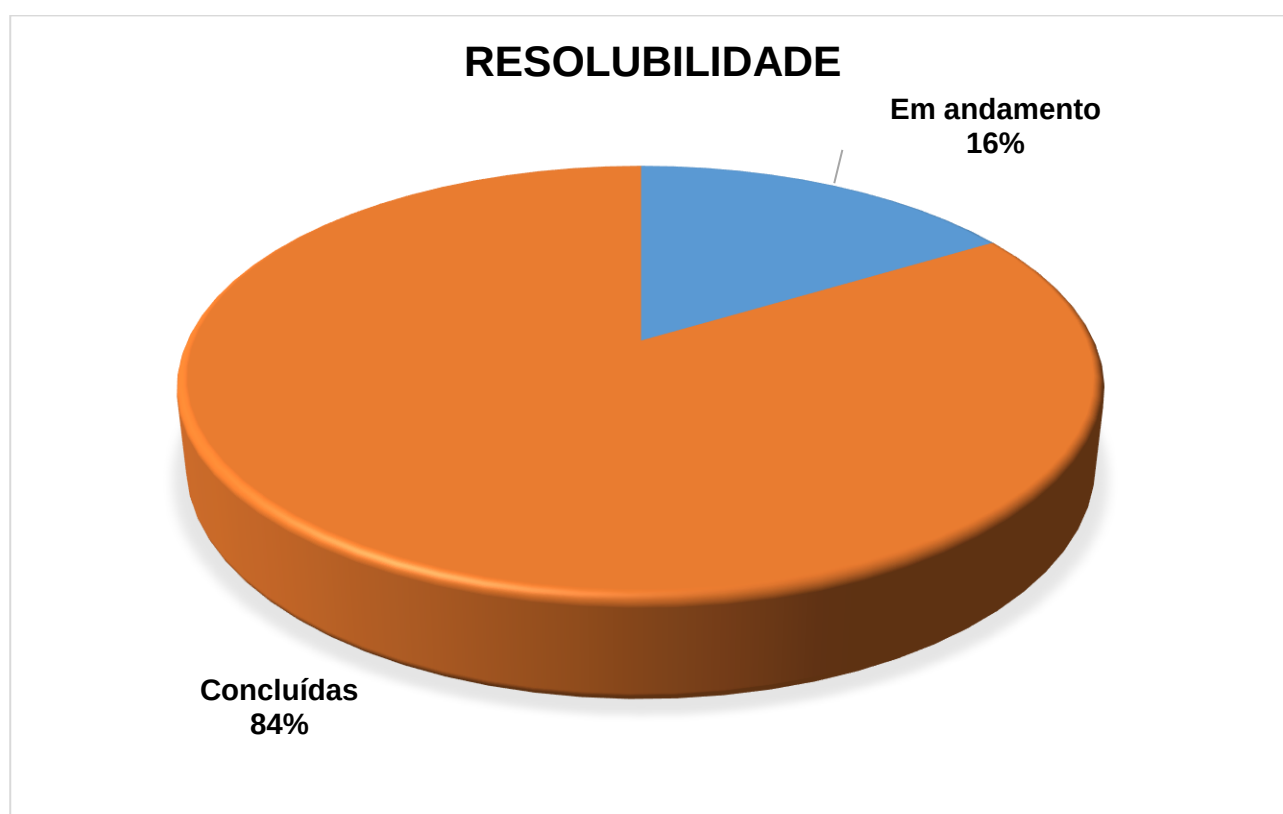


Destino no TCDF

1.	Unidades do TCDF	ASCOM	1
		DIPLAN	6
		ESCON	4
		GP	7
		SEASP	7
		SECONT	1
		SEFIPE	7
		SEGECEX	38
		SEGEDAM	3
		SEGEM	7
		SEGEP	2
		SELEG	3
		SELIP	1
		SESAP	1
		SESOP	1
		SS	1
		SUSEL	3
		TOTAL UNIDADES DO TCDF	93
2.	Ouvidoria do TCDF		50
3.	Outros Órgãos		4
TOTAL			147

Por Resolubilidade

Das **147** demandas recebidas no 4º trimestre de 2024, **123** encontram-se concluídas e **24** estão em andamento, representando, respectivamente, **84%** e **16%** do total.



Por Assunto

As manifestações recebidas no 3º trimestre em questão foram classificadas em tópicos, de acordo com o assunto tratado, conforme tabela abaixo:

Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público de jurisdicionado	9
Denúncia sobre possível irregularidade em concurso público do TCDF	1
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	38
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	2
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário de jurisdicionado	1
Não concernente ao TCDF	5
Pedido de acesso à informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	10
Pedido de acesso à informação sobre atuação do TCDF	2
Pedido de acesso à informação sobre concurso do TCDF	1
Pedido de acesso à informação sobre o TCDF	10
Reclamação sobre concurso público de jurisdicionado	1
Reclamação sobre concurso público do TCDF	2
Reclamação sobre licitação pública/contrato do TCDF	1
Reclamação sobre possível irregularidade em jurisdicionado	2
Reclamação sobre possível irregularidade no Recebimento/Pagamento/usos de Recursos Públicos pelo TCDF	1
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	1
Solicitação de providência por parte da Ouvidoria	35
Solicitação de providência por parte do TCDF	21
Sugestão de atuação/melhoria no TCDF	4
TOTAL	147

CONCLUSÃO

Podemos concluir que o número de demandas recebidas na Ouvidoria do TCDF, no **4º trimestre de 2024**, em comparação com o **3º trimestre de 2024**, diminuiu em **27%**. As manifestações mais registradas na Ouvidoria neste 4º Trimestre foram, **Solicitação Diversa** (38%), **Denúncia** (37%), **Pedido de Acesso à Informação** (17%), **Reclamação** (5%), **Sugestão** (3%) e **Elogio** (0%).

Verificamos também que o **E-mail** (64%) tem sido o meio mais utilizado pela maioria dos Manifestantes, seguido pelo **Sistema Eletrônico** (25%) e **Protocolo** (9%). Os **Atendimentos Presenciais e Telefônico tiveram apenas 1% das manifestações**, e a **Correspondência** não foi utilizado.

Ademais, constatamos que **34%** das **147** demandas recebidas no 4º trimestre foram resolvidas pela Ouvidoria, outros **65%** foram concluídas pelas outras Unidades do Tribunal, sendo que a área mais solicitada foi: Secretaria Geral de Controle Externo – **SEGECEX**.

Ressaltamos, ainda, que a Rede de Ouvidorias Públicas do DF (Rede OUVIR – DF), continua funcionando integrado, neste 4º Trimestre de 2024, foram encaminhadas, aproximadamente **1%** das manifestações para outros Órgãos, agilizando o atendimento das demandas apresentadas nesta Ouvidoria e que não são de competência desta Corte de Contas. Concluímos que as demandas **denunciando possíveis irregularidades em jurisdicionados**, foram as mais recorrentes no 4º trimestre de 2024.

Por fim, neste 4º Trimestre, esta Ouvidoria participou do IX Encontro Nacional dos Tribunais de Contas – ENTC2024, com reuniões do Grupo de Trabalho das Ouvidorias, organizado pelo IRB. Trabalhamos na nova resolução da Ouvidoria, na atualização da Carta de Serviços do TCDF, para melhor informarmos a população dos serviços prestados.