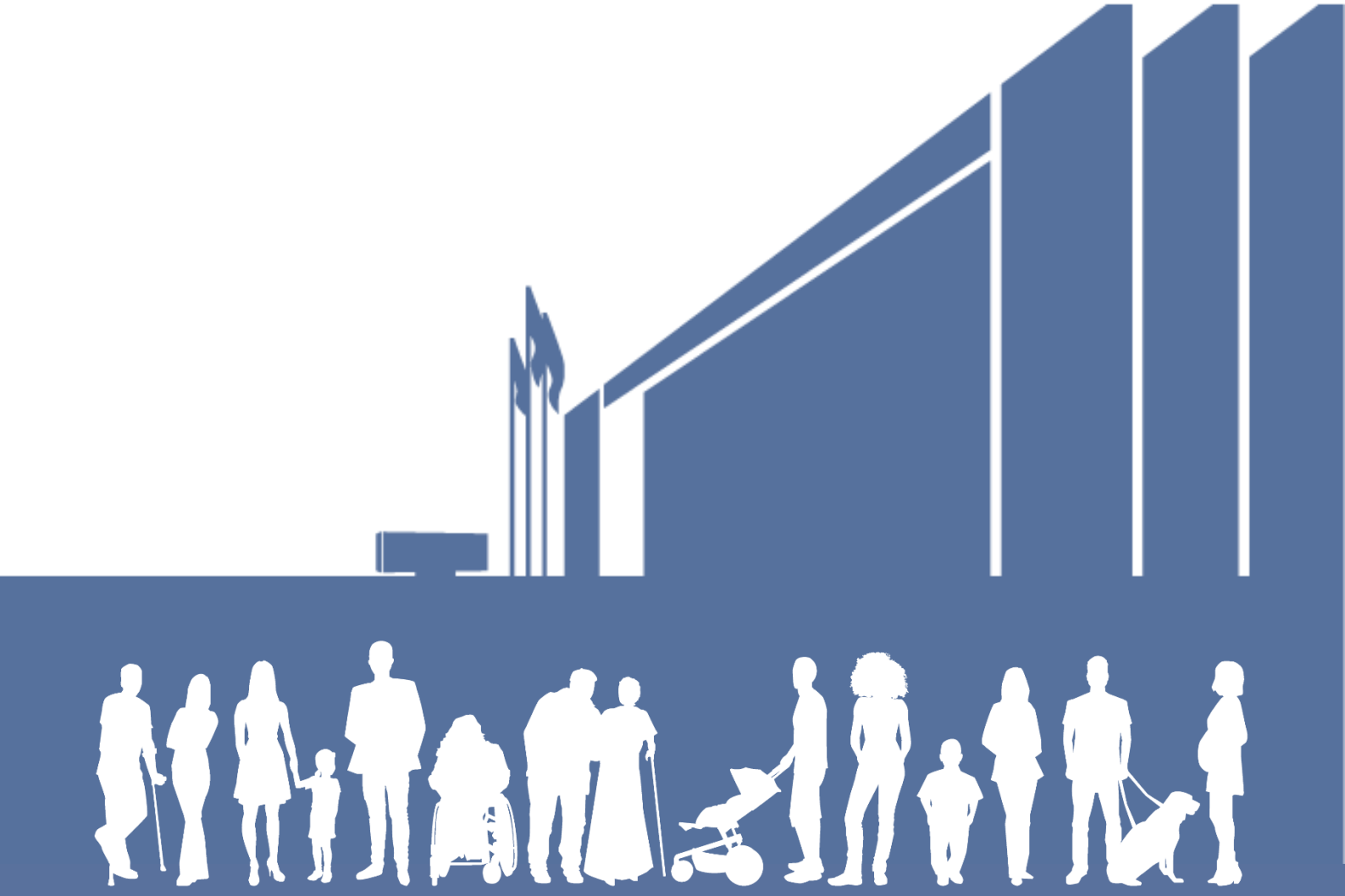
Relatório

1° Trimestre de 2019



OUVIDORIA
Tribunal de Contas do Distrito Federal

ouvidoria.tc.df.gov.br

Presidente
Conselheira Anilcéia Luzia Machado

Vice-Presidente
Márcio Michel Alves de Oliveira

Corregedor
Conselheiro Inácio Magalhães Filho

Conselheiros
Antonio Renato Alves Rainha
José Roberto de Paiva Martins
Manoel Paulo de Andrade Neto
Paulo Tadeu

Procuradora-Geral
Cláudia Fernanda de Oliveira Pereira

Procuradores
Demóstenes Tres Albuquerque
Marcos Felipe Pinheiro Lima

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
Wanderson Xavier da Cruz

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do TCDF, em cumprimento à **Portaria nº 182/2018**, apresenta mais um **Relatório Trimestral**, compreendendo o período de **1º de janeiro de 2019 a 31 de março 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 n° 12.527/12 (Lei de Acesso à Informação – LAI), classificados por tipo, canal de atendimento, identificação, origem, resolubilidade, destino e assunto.

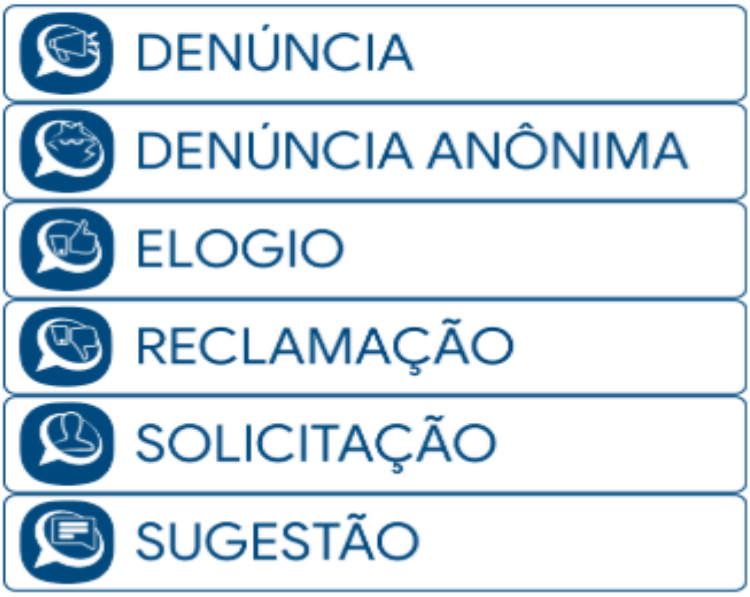
APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

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 **135 demandas** no 1º trimestre 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 **34** denúncias acolhidas nesta Ouvidoria no período analisado representaram **28%** do total das demandas.

Elogio

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

Foram recebidos **2** elogios nesta unidade no trimestre em questão, equivalendo a **2%** do total.

Reclamação

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

As **11** reclamações acolhidas na Ouvidoria do TCDF no 1º trimestre de 2019 correspondem a **8%** do total das demandas.

Solicitação Diversa

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

Foram atendidas **6** solicitações diversas nesta unidade no período avaliado, representando **4%** do total.

Sugestão

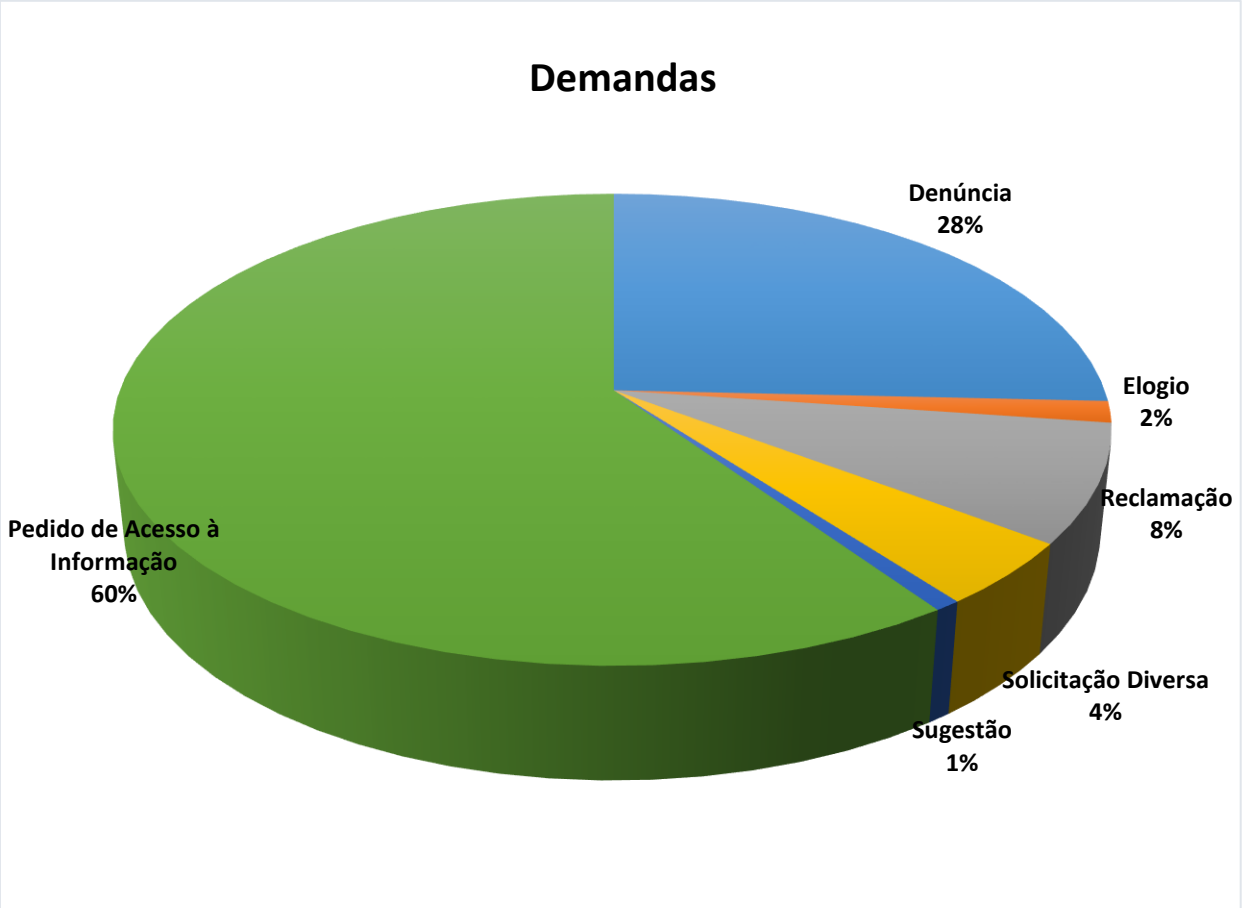
"Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Distrital."

Uma sugestão foi recebida nesta Ouvidoria no trimestre em questão equivalendo a **1%** do total das demandas.

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 **81** pedidos de acesso à informação no 1º trimestre de 2019, correspondendo a **60%** do total.


Demandas
Denúncia
28%
Elogio
2%
Reclamação
8%
Solicitação Diversa
4%
Sugestão
1%
Pedido de Acesso à Informação
60%

Por Canal de Atendimento

E-mail

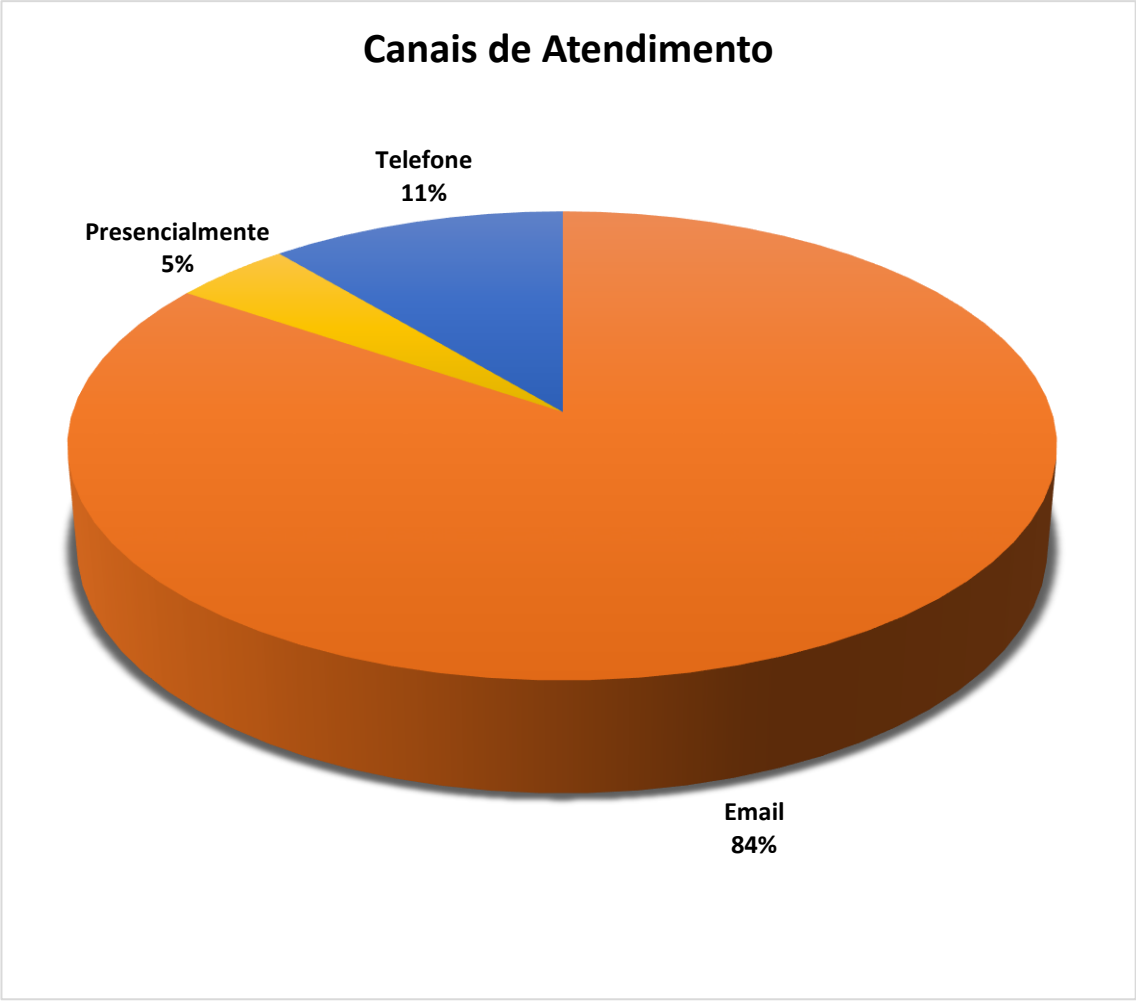
Foram enviados **114** e-mails para esta unidade no período analisado, representando **84%** do total das demandas.

Presencialmente

A Ouvidoria do TCDF realizou **6** atendimentos presenciais no 1º trimestre de 2019, equivalendo a **5%** do total.

Telefone

No período em questão, esta Unidade atendeu **15** demandas por telefone, representando **11%** do total.



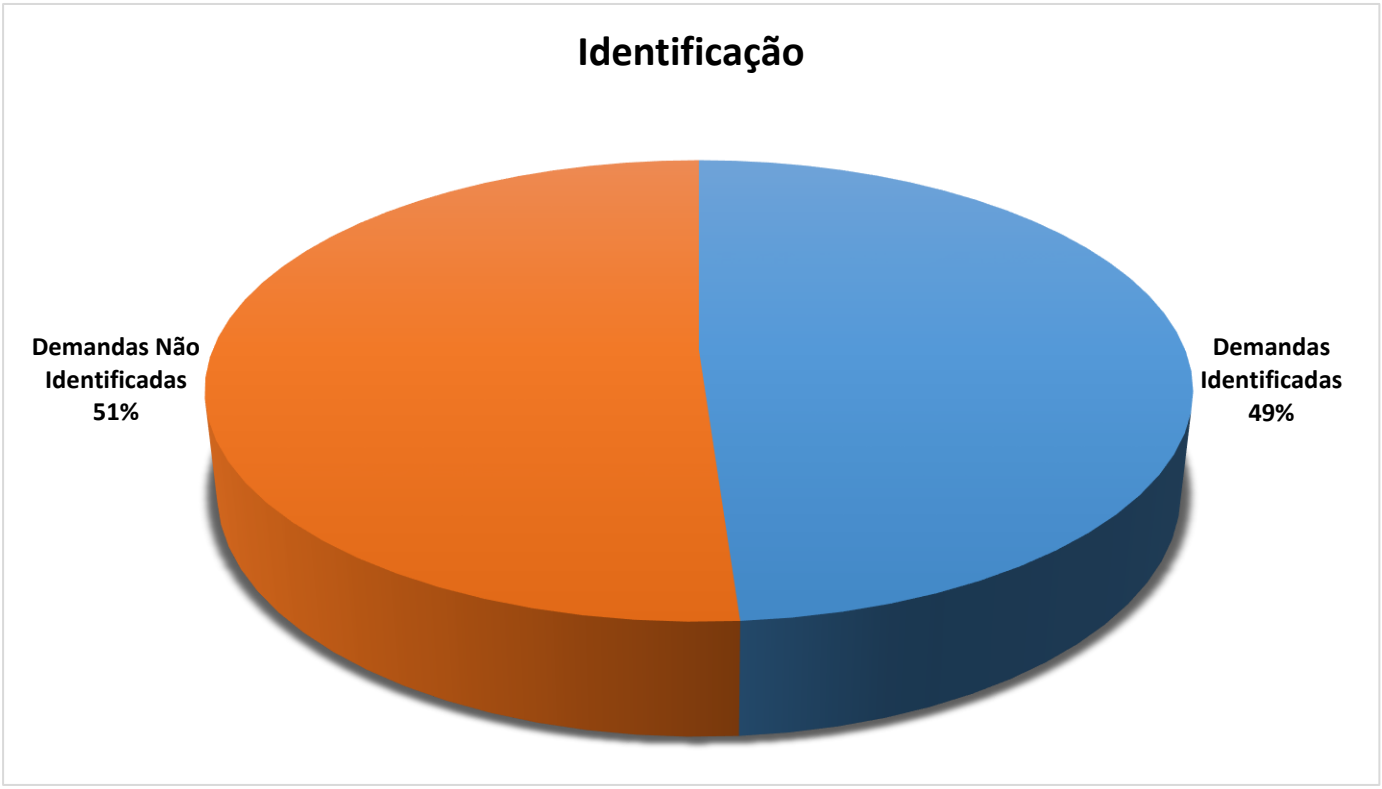
Por Identificação

Demandas Identificadas

Dos 135 cidadãos que se manifestaram na Ouvidoria do TCDF no 1º trimestre de 2019, **66** identificaram-se, equivalendo a **49%** do total das demandas.

Demandas Não Identificadas

Do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria no período em análise, **69** não foram identificadas, correspondendo a **51%** do total.



Por Origem

Público Interno

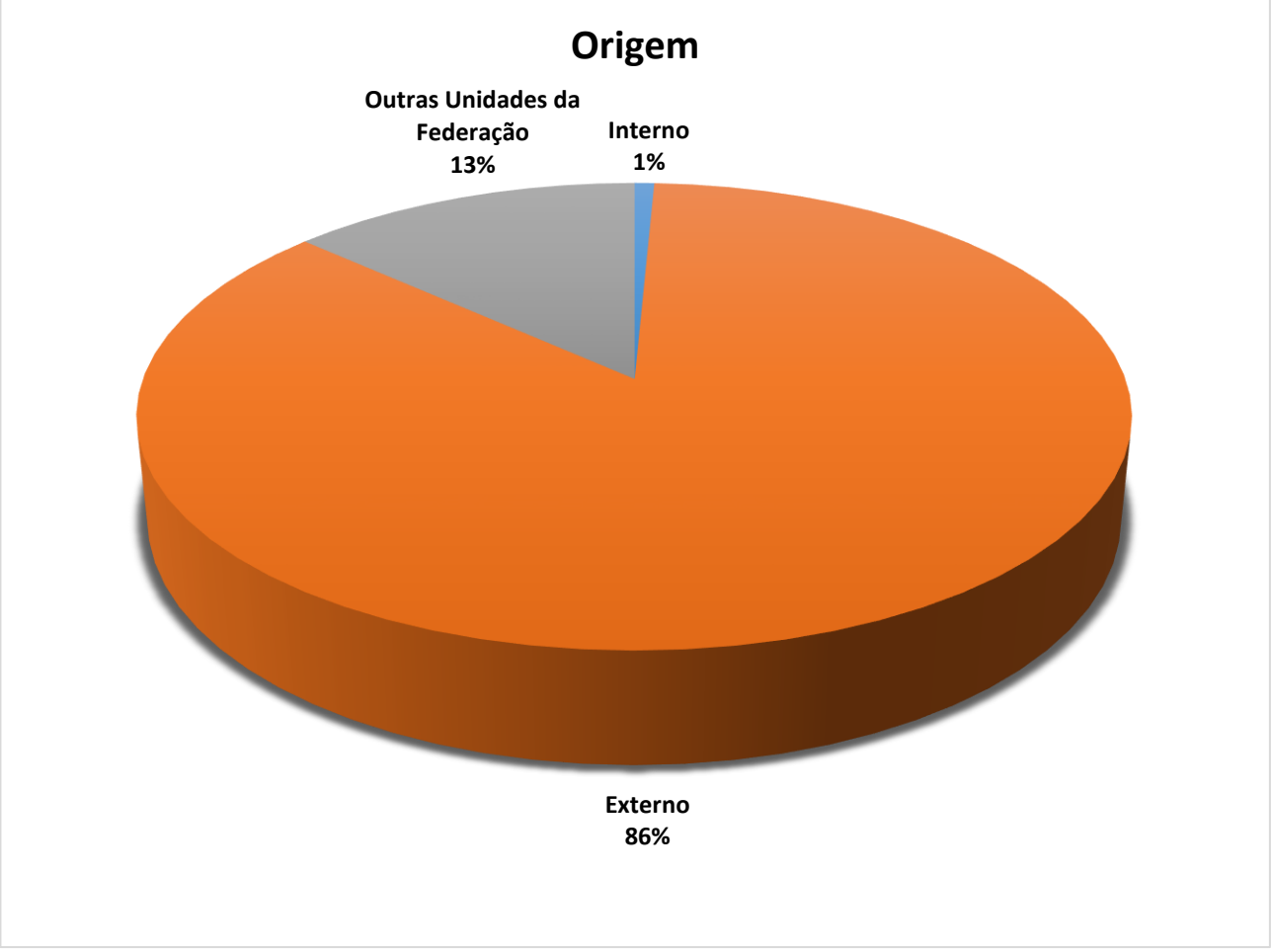
A Ouvidoria do TCDF acolheu, no trimestre analisado, **uma** demanda do público interno, representando **1%** do total.

Público Externo

Foram atendidas, no período em questão, **116** demandas do público externo, equivalendo a **86%** do total das demandas.

Outras Unidades da Federação

Esta Ouvidoria recebeu **18** demandas do público de outras Unidades da Federação, correspondendo a **13%** do total.



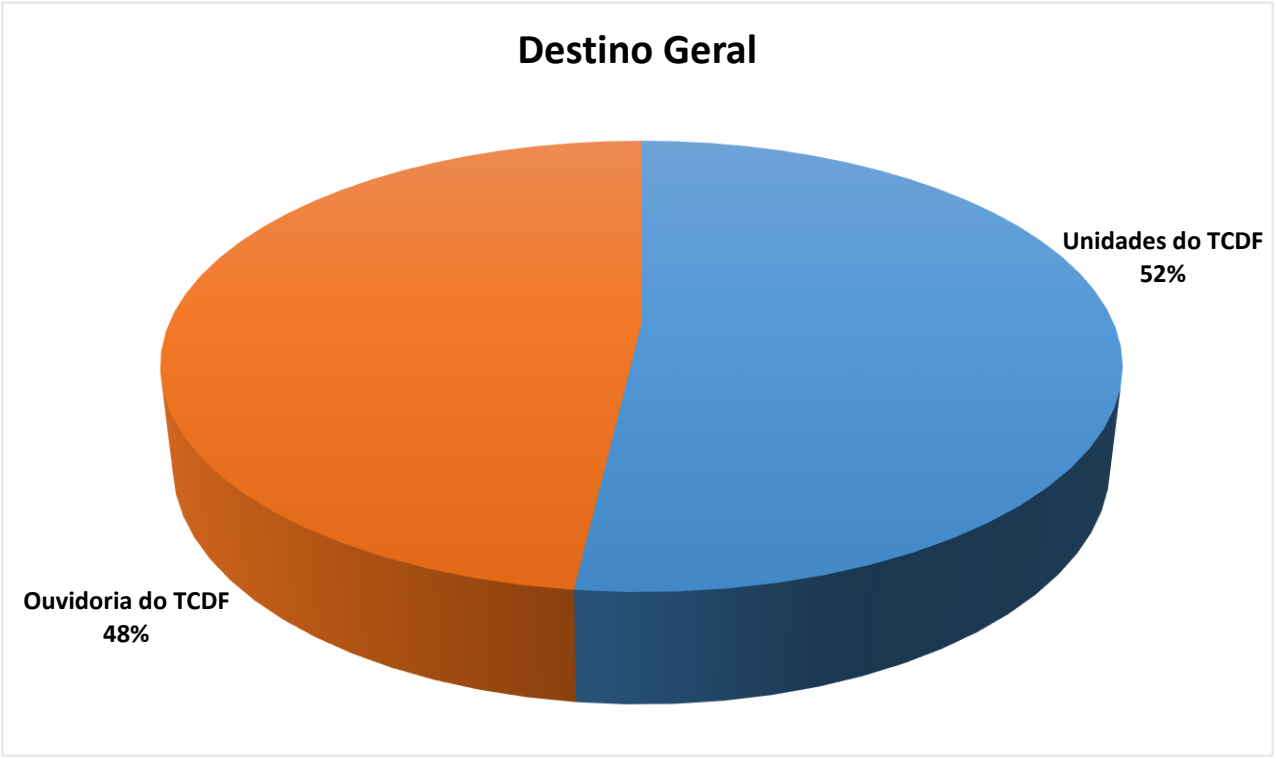
Por Destino Geral

Unidades do TCDF

As **70** demandas recebidas pelas unidades do TCDF, no 1º trimestre de 2019, representaram **52%** do total.

Ouvidoria do TCDF

Das 135 demandas, **65** foram tratadas na própria Ouvidoria do TCDF, equivalendo a **48%** do total.



Por Destino no TCDF

1.	Unidades do TCDF	CERIMONIAL	1
		DIVISÃO DE CONTROLE EXTERNO - DCI	1
		ESCOLA DE CONTAS - ESCON	2
		GABINETE DA PRESIDÊNCIA - GP	21
		SECRETARIA DE ACOMPANHAMENTO - SEACOMP	7
		SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE PESSOAL - SEFIPE	17
		SECRETARIA-GERAL DE CONTROLE EXTERNO - SEGECEX	4
		SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - SEGEDAM	1
		SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS - SEGEP	14
		SECRETARIA DE MACROAVALIAÇÃO DA GESTÃO PÚB. - SEMAG	1
		SECRETARIA DE ENGENHARIA E SERVIÇOS DE APOIO - SESAP	1
2.	Ouvidoria do TCDF		65
		TOTAL	**135**

Por Resolubilidade

Das 135 demandas recebidas no 1º trimestre de 2019, **124** encontram-se concluídas, **10** estão em andamento e **uma** foi reaberta, representando, respectivamente, **92%**, **7%** e **1%**.

Por Assunto

As manifestações recebidas no terceiro trimestre do 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	9
Denúncia sobre possível irregularidade em jurisdicionado	5
Denúncia sobre possível irregularidade em licitação pública/contrato de jurisdicionados	5
Denúncia sobre possível irregularidade no recebimento/pagamento/uso de recursos públicos por jurisdicionado	2
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário de jurisdicionado	6
Denúncia sobre possível irregularidade praticada por agente político/servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	2
Elogio a serviço prestado/atuação do TCDF	1
Elogio a servidor/terceirizado/estagiário do TCDF	1
Não concernente ao TCDF	13
Reclamação sobre licitação pública/contrato de jurisdicionados	1
Reclamação sobre serviço prestado/atuação de jurisdicionado	1
Reclamação sobre serviço prestado/atuação do TCDF	4
Solicitação de informação e acesso a pareceres/decisões/votos/documentos TCDF	8
Solicitação de informação sobre atuação do TCDF	1
Solicitação de informação sobre concurso público de jurisdicionado	1
Solicitação de informação sobre concurso público do TCDF	38
Solicitação de informação sobre estágio no TCDF	3
Solicitação de informação sobre o jurisdicionado	1
Solicitação de informação sobre o TCDF	26
Solicitação de providência por parte do TCDF	6
Sugestão de atuação/melhoria no TCDF	1
TOTAL	**135**

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.