



**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**  
SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE GESTÃO PÚBLICA, INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE  
PRIMEIRA DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO DE GESTÃO PÚBLICA, INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE

## AUDITORIA INTEGRADA

### RELATÓRIO FINAL

# Avaliação do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal.

(Processo nº 94/2020)



Brasília - 2021



## **RESUMO EXECUTIVO**

A presente auditoria integrada teve como objetivo avaliar o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Referido sistema foi criado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania, além de aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo distrital. É composto por mais de oitenta órgãos e entidades.

Este trabalho fiscalizatório abrangeu a Controladoria-Geral do Distrito Federal e nove unidades especializadas de ouvidoria, selecionadas com base em critério de relevância, e teve por objeto a estrutura, as atividades e os resultados alcançados no âmbito do SIGO/DF.

### **O que o Tribunal buscou avaliar?**

A partir do objetivo geral do trabalho e considerando os critérios estabelecidos no Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas – ciclo 2019, foram formuladas as seguintes questões de auditoria:

1. O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF dispõe de estrutura física, tecnológica e de pessoal adequada para garantir uma efetiva prestação do serviço de ouvidoria à sociedade?
2. O planejamento e as atividades do SIGO/DF encontram-se adequadamente estruturados?
3. Os resultados do SIGO/DF são mensurados e avaliados com vistas ao aprimoramento de suas atividades e da prestação dos serviços públicos?

### **O que o Tribunal encontrou?**

Registra-se que os resultados desta auditoria visam eminentemente a contribuir para que o sistema de ouvidoria distrital possa se consolidar efetivamente como “ferramenta de gestão pública, capaz de subsidiar processos decisórios para o desenvolvimento de políticas públicas, a partir da avaliação do cidadão”. Assim, foram



identificados os aspectos eventualmente deficientes e com oportunidades de melhorias para subsidiar a gestão administrativa. É nessa perspectiva que os resultados apresentados neste Relatório Final devem ser interpretados.

Nesse sentido, constataram-se deficiências relativas à compatibilidade do perfil técnico de titulares de unidades especializadas de ouvidoria com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções. Neste sentido, cerca de 38% dos currículos analisados não atenderam às exigências preceituadas pelos normativos legais. Outros aspectos de regularidade, tais como os atos de apreciação e aprovação dos ouvidores, os atos de designação correspondentes, bem como os termos de responsabilidade do exercício de função de ouvidor revelaram índices de adesão consistentes, porém com oportunidades de melhoria, haja vista se tratar da prática de atos de gestão ordinários.

Constatou-se também uma capacitação deficiente do corpo de ouvidores do SIGO/DF. Chamou a atenção o fato de 18 ouvidores (22% do total) não terem realizado sequer um curso voltado para sua área de atuação apesar de, no período de 2017 a 2020, terem sido ofertados 22 eventos de capacitação, que abordaram 10 diferentes assuntos. Dignas de destaque, todavia, as medidas adotadas pela OGDF, a serem implementadas em 2021, relativas à previsão de capacitação dos ouvidores em todos os cursos do Programa de Certificação em Ouvidoria *online*, realizado em parceria com a Escola de Controle da CGDF, e em todos os módulos de capacitação do Programa de Formação em Ouvidoria, realizado junto à Escola de Governo do Distrito Federal – EGOV.

Quanto ao planejamento e às atividades do SIGO/DF, verificou-se a ausência de padronização na elaboração e na divulgação:

- dos Planos de Ação Anuais – PAA, por não especificarem os recursos necessários para seus desenvolvimentos e implantações, os procedimentos básicos a serem adotados, os resultados finais esperados (metas), os prazos estabelecidos e os responsáveis pela execução e implementação das iniciativas e projetos propostos;
- dos relatórios trimestrais de ouvidoria que, de modo geral, se limitaram a apresentar dados estatísticos relacionados aos canais de entrada das demandas,



à classificação das manifestações, aos assuntos mais demandados, aos prazos de resposta e às pesquisas de satisfação junto ao usuário. Deixaram de ser apresentados nesses documentos informações atualizadas relacionadas à execução das atividades previstas no Plano de Ação do órgão ou da entidade, detalhamentos quanto aos atrasos ocorridos no período e quanto aos baixos índices de desempenho apurados;

Cumpram destacar positivamente as iniciativas da SEDES e da SEMOB que, para o exercício de 2021, buscaram aprimorar seus PAAs, mediante a implementação de alguns dos pontos de melhoria elencados no Relatório Prévio de Auditoria – RPA<sup>1</sup>, a exemplo de:

- no caso da SEDES: diagnóstico dos resultados alcançados previamente e das melhorias a serem perseguidas; indicação dos recursos humanos/força de trabalho; metas para 2021, com apresentação de diagnóstico e ações por meta estabelecida; cronograma para 2021, com indicação da ação, objetivo e período; integralização entre o Plano de Ação 2021 e o Planejamento Estratégico;
- no caso da SEMOB: detalhamento das ações propostas para sanar os problemas diagnosticados pela sua ouvidoria, com identificação dos seguintes itens: objetivos estratégicos associados, indicadores, responsáveis, recursos e previsões de início e término das ações.

Ainda com relação ao planejamento e às atividades do SIGO/DF, verificou-se que as Cartas de Serviço ao Cidadão não abordaram satisfatoriamente o conteúdo mínimo exigido pelos normativos legais, em especial, dados relacionados à previsão de horários de atendimento e tempo de espera; aos modos de prestação dos serviços públicos e às prioridades de atendimento, devendo-se destacar a proatividade do Detran/DF que, em função dos trabalhos de auditoria, ajustou sua Carta de Serviços, bem como as boas práticas de NOVACAP, SEMOB, SEDES, SES, SEE e SEEC, as quais indicaram já ter iniciado a adoção de providências no sentido de adequar seus documentos.

---

<sup>1</sup> O Relatório Prévio é encaminhado ao auditado com a finalidade de colher suas considerações sobre os achados, antes da emissão do relatório definitivo.



Em relação aos Relatórios Anuais de Gestão, constatou-se a ausência de aspectos fundamentais que poderiam subsidiar o redirecionamento de políticas públicas e ajustes nas prestações dos serviços. São eles:

- levantamento dos pontos e problemas mais recorrentes detectados anualmente durante a atuação das ouvidorias;
- avaliação quanto às possíveis causas dessas recorrências;
- apresentação de sugestões e soluções pela ouvidoria com o intuito de eliminar as causas dessas recorrências;
- efetiva aplicação de tais sugestões e soluções, com o objetivo último de alcançar a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade.

Constatou-se ainda o descumprimento dos prazos estabelecidos na Lei nº 4.896/2012 para atendimento das demandas, fazendo-se necessária uma análise crítica por parte dos órgãos e entidades integrantes do SIGO/DF quanto aos fatores que levaram a atrasos nas respostas às manifestações registradas nos canais de ouvidoria.

Por fim, constatou-se um baixo grau de resolutividade e de satisfação dos usuários com os serviços prestados, quando confrontados com as metas estabelecidas no Planejamento Estratégico Institucional da CGDF 2016 – 2019 e no Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF 2019 – 2023, demandando que sejam realizadas, a cada ano, análises críticas quanto às causas dos baixos índices de resolutividade apurados durante o exercício, a inclusão nos Planos Anuais de Ação de iniciativas e projetos específicos que possam contribuir para uma priorização de ações com foco preventivo e sistêmico, bem como a consignação, nos relatórios trimestrais de ouvidoria, de detalhamento quanto aos índices de resolutividade apurados no período.

### **Quais foram as proposições formuladas pela equipe de auditoria?**

Entre as propostas formuladas destacam-se:

- recomendar à Controladoria do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal:
  - a) promova a atualização da relação de ouvidorias que compõe Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF;



- b) observe os critérios estabelecidos para a apreciação e a aprovação dos novos ouvidores, conforme prevê o art. 6º do Decreto nº 36.462/2015, atentando para a necessidade de comprovação da adequação do perfil técnico dos servidores indicados com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções;
- c) convoque, periodicamente, os ouvidores titulares das unidades seccionais do SIGO/DF para realizarem os cursos previstos no Programa de Formação em Ouvidoria, realizado junto à Escola de Governo do Distrito Federal, e no Programa de Certificação em Ouvidoria, realizado junto à Escola de Controle da CGDF;
- d) elabore e divulgue orientações gerais, nos aspectos que lhes são comuns, para a elaboração de:
  - i. plano de ação anual que, no tocante às atividades propostas, contemple, no mínimo, as justificativas para suas inclusões no PAA, os recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, os procedimentos básicos a serem adotados, os resultados finais esperados (metas), os prazos estabelecidos (cronograma) e os responsáveis pela sua execução e implementação;
  - ii. relatório trimestral, que apresente:
    - 1. informações atualizadas relacionadas à execução das atividades previstas no Plano de Ação do órgão ou da entidade e destaque as ações relevantes relacionadas à área, empreendidas no período;
    - 2. detalhamentos dos atrasos ocorridos no período e quanto aos baixos índices de resolutividade apurados, de modo a viabilizar a implementação prática das medidas dispostas nos arts. 4º e 5º do Decreto nº 39.723/2019;
- e) oriente os órgãos e entidades do Distrito Federal a:
  - i. anualmente, realizarem levantamentos das causas mais recorrentes que acarretaram atrasos no prazo de resposta para as manifestações registradas pelos cidadãos e análises críticas quanto às causas dos baixos índices de resolutividade apurados durante o exercício, fazendo



- consignar os resultados desses levantamentos nos Relatórios Anuais de Gestão;
- ii. com base nos resultados dos levantamentos propostos no item anterior, incluam nos Planos Anuais de Ação iniciativas e projetos específicos visando à melhoria contínua da tempestividade do tratamento dado pelos órgãos e entidades distritais às manifestações encaminhadas às ouvidorias seccionais e que possam contribuir para uma priorização de ações com foco preventivo e sistêmico que possibilitem o monitoramento e a avaliação de temas relevantes para a sociedade e o aprimoramento da efetividade das políticas públicas;
  - iii. anualmente, consignarem no âmbito dos Relatórios Anuais de Gestão:
    1. o levantamento dos pontos e problemas mais recorrentes detectados durante sua atuação;
    2. a avaliação quanto às possíveis causas dessas recorrências;
    3. a apresentação de sugestões e soluções com o intuito de eliminar as causas dessas recorrências;
    4. a efetiva aplicação de tais sugestões e soluções, com o objetivo último de alcançar a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade;
  - iv. encaminharem anualmente o Relatório Anual de Gestão à autoridade máxima do órgão/entidade, contendo as informações mencionadas no item iii supra, facilitando, assim, o aproveitamento das informações acerca das áreas que necessitam de maior atenção no processo de atualização das políticas públicas.
- recomendar aos órgãos e entidades do Distrito Federal que promovam a revisão de suas Cartas de Serviço ao Cidadão no sentido de atender aos dispositivos indicados a seguir, se ainda não o fazem: 1) previsão de horários de atendimento e tempo de espera (Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso II); 2) modos de prestação do serviço (Decreto nº 36.419/2015, art. 3º, inciso III); 3) prioridades de atendimento (Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso I).



### **Quais os benefícios esperados com a atuação do Tribunal?**

Espera-se, com a adoção das medidas propostas pelo Tribunal, a melhoria na capacitação dos servidores que integram o SIGO/DF; o aprimoramento dos planejamentos operacionais, materializados por meio dos Planos de Ação Anuais; a promoção do controle social e da cidadania e, em última instância, a otimização das políticas públicas e a melhoria contínua dos serviços públicos prestados à sociedade.





## Lista de quadros

Quadro 1. Quantidade de manifestações registradas nos canais de ouvidoria no período de janeiro de 2019 a junho de 2020.....	14
Quadro 2. Órgãos/entidades mais demandados no período de janeiro de 2019 a junho de 2020. ....	14
Quadro 3. Principais gestores vinculados ao objeto da fiscalização.....	14
Quadro 4. Domínio, Indicador e Dimensão relacionados ao objeto da auditoria (Manual de Procedimentos do MMD-TC) .....	18
Quadro 5. Critérios de avaliação relacionados ao objeto da auditoria (Apêndice Único do Manual de Procedimentos do MMD-TC) .....	18
Quadro 6. Consolidação da análise dos perfis dos atuais ouvidores do SIGO/DF. ....	28
Quadro 7. Modificações no Achado 1 em decorrência da manifestação dos gestores. ....	38
Quadro 8. Cursos de capacitação sobre as atividades de ouvidoria ofertados nos anos de 2017 a 2020. ....	41
Quadro 9. Assuntos abordados nos cursos de capacitação.....	41
Quadro 10. Proposições consignadas no RPA para o Achado 2 e medidas informadas pela OGDF para o ano de 2021.....	43
Quadro 11. Cursos de formação em ouvidoria ofertados na Escola de Governo do Distrito Federal. ....	44
Quadro 12. Cursos em Ouvidoria ofertados pela Escola de Controle da CGDF.....	46
Quadro 13. Existência de Planos de Ação Anuais e de relatórios trimestrais de ouvidoria. ....	49
Quadro 14. Análise dos Planos de Ação Anuais dos órgãos e entidades distritais pertencentes à amostra.....	51
Quadro 15. Resultado da aplicação do <i>checklist</i> na avaliação das Cartas de Serviço ao Cidadão. ....	61
Quadro 16. Quantitativo de unidades que não atendeu ou que atendeu parcialmente cada item do <i>checklist</i> .....	65
Quadro 17. <i>Checklist</i> sobre os itens que devem compor a carta de serviços ao cidadão. ....	75
Quadro 18. Metas para o indicador de cumprimento do prazo de resposta – 2017 a 2020.....	81
Quadro 19. Prazo médio para atendimento das demandas por órgão/entidade.....	85
Quadro 20. Indicadores e metas de desempenho - SIGO/DF - 2017 a 2020. ....	102
Quadro 21. Grau de descumprimento dos indicadores com base na amostra - 2017 a outubro de 2020. ....	104
Quadro 22. Metas futuras estabelecidas no PDSO 2019 - 2023. ....	105
Quadro 23. Elevação das metas de desempenho entre 2019 e 2020. ....	116

## Lista de gráficos

Gráfico 1. Perfil técnico (currículo) dos ouvidores do SIGO/DF.....	32
Gráfico 2. Atos de apreciação e aprovação dos ouvidores do SIGO/DF. ....	34



Gráfico 3. Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria em 2017. ....	82
Gráfico 4. Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria em 2018. ....	82
Gráfico 5. Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria em 2019. ....	83
Gráfico 6. Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria em 2020, apurado até o mês de outubro. ....	83

### **Lista de tabelas**

Tabela 1. Quantidade de ouvidores por quantidade de cursos realizados. ....	42
Tabela 2. Indicadores de desempenho apurados em 2017. ....	102
Tabela 3. Indicadores de desempenho apurados em 2018. ....	103
Tabela 4. Indicadores de desempenho apurados em 2019. ....	103
Tabela 5. Indicadores de desempenho apurados de janeiro a outubro de 2020. ....	104
Tabela 6. Indicadores de desempenho apurados de 2017 a 2020 para todas as unidades de ouvidoria. ....	105
Tabela 7. Ouvidorias que apresentaram índices de resolutividade em situação grave de 2019 a outubro de 2020. ....	105

### **Lista de figuras**

Figura 1. Curso de Formação em Ouvidoria disponível na EGOV. ....	45
Figura 2. Oferta de cursos na categoria Ouvidoria disponíveis na Escola de Controle da CGDF. ....	45
Figura 3. Relatório SES/DF – 1º trimestre de 2019. ....	54
Figura 4. Relatório DF LEGAL – 2º trimestre de 2019. ....	55
Figura 5. Relatório SEE/DF – 4º trimestre de 2019. ....	56
Figura 6. Ausência de publicação da Carta de Serviços ao Cidadão no sítio eletrônico da DF Legal. ....	63
Figura 7. Ausência de informações sobre a existência de uma Carta de Serviços ao Cidadão no sítio eletrônico da DF Legal. ....	63
Figura 8. Plano Estratégico do Distrito Federal 2020 - 2023. ....	100



## Sumário

<b>1</b>	<b>Introdução.....</b>	<b>12</b>
1.1	Apresentação .....	12
1.2	Objeto da Auditoria.....	12
1.3	Contextualização.....	15
1.4	Objetivos .....	19
1.4.1	Objetivo Geral .....	19
1.4.2	Objetivos Específicos .....	19
1.5	Escopo .....	20
1.6	Montante Fiscalizado .....	20
1.7	Metodologia.....	20
1.8	Critérios de auditoria .....	21
1.9	Avaliação de Riscos e Controles.....	22
<b>2</b>	<b>Resultados da Auditoria .....</b>	<b>22</b>
2.1	QA 1 – O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF dispõe de estrutura física, tecnológica e de pessoal adequada para garantir uma efetiva prestação do serviço de ouvidoria à sociedade? .....	22
2.1.1	Achado 1 – Incompatibilidade do perfil técnico de titulares das unidades especializadas de ouvidoria com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções. ....	24
2.1.2	Achado 2 – Ouvidores do SIGO/DF sem adequada capacitação. ....	40
2.2	QA 2 – O planejamento e as atividades do SIGO/DF encontram-se adequadamente estruturados? .....	47
2.2.1	Achado 3 – Ausência de detalhamento das atividades propostas nos Planos de Ação Anuais e de acompanhamento da execução dos planejamentos nos relatórios de atividades publicados trimestralmente. ....	48
2.2.2	Achado 4 – Cartas de Serviço ao Cidadão elaboradas e divulgadas em desacordo com as normas atinentes à matéria. ....	60
2.3	QA 3 – Os resultados do SIGO/DF são mensurados e avaliados com vistas ao aprimoramento de suas atividades e da prestação dos serviços públicos?.....	79
2.3.1	Achado 5 - Descumprimento dos prazos de atendimento das manifestações estabelecidos nos normativos legais .....	79
2.3.2	Achado 6 – Ausência de informações críticas exigidas pelos normativos legais nos Relatórios Anuais de Gestão. ....	89
2.3.3	Achado 7 - Baixo grau de resolutividade das demandas e de satisfação dos usuários. ....	97
<b>3</b>	<b>Conclusão.....</b>	<b>117</b>
<b>4</b>	<b>Considerações finais .....</b>	<b>122</b>
<b>5</b>	<b>Proposições.....</b>	<b>122</b>



## 1 Introdução

### 1.1 Apresentação

Trata-se de auditoria integrada realizada no âmbito de órgãos e entidades do Distrito Federal para avaliar o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, conforme estabelecido no Plano Geral de Ação 2020 (Processo nº 27.225/2019), aprovado pela Decisão nº 22/2020 (e-DOC 5886E7A9).

2. Sua execução compreendeu o período de 09.09.2020 a 27.11.2020.

### 1.2 Objeto da Auditoria

2. O objeto da auditoria abrangeu a estrutura, as atividades e os resultados alcançados no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal.

3. Referido sistema foi criado pela Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania, além de aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo distrital.

4. Integram o SIGO/DF:

- a) a Controladoria-Geral do Distrito Federal, como órgão superior do sistema;
- b) a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, como unidade central do sistema;
- c) as unidades especializadas de ouvidoria dos órgãos e entidades, como unidades seccionais.

5. A Controladoria-Geral do Distrito Federal, órgão especializado da administração direta, com status de Secretaria de Estado, tem por missão orientar e controlar a gestão pública, com transparência e participação da sociedade.

6. Na condição de órgão superior do Sistema de Gestão de Ouvidoria distrital, compete à CGDF:

Lei nº 4.896/2012

Art. 6º (...)

I – planejar e orientar a atuação dos órgãos do sistema, expedindo orientações normativas quanto aos procedimentos a serem adotados;

II – definir procedimentos de integração de dados no tocante às manifestações recebidas;

III – ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e da avaliação dos serviços prestados pelo Poder Executivo.

7. Na atual estrutura administrativa da Controladoria, aprovada pelo Decreto nº 40.508, de 11 de março de 2020, está inserida a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF, que exerce a função de unidade central do SIGO/DF.



8. À OGDF compete:

Lei nº 4.896/2012

Art. 8º (...)

- I – coordenar e supervisionar o SIGO/DF de acordo com as instruções expedidas pelo órgão superior;
- II – gerir e exercer o controle técnico das atividades de ouvidoria;
- III – fomentar e coordenar as atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- IV – acompanhar o tratamento das manifestações recebidas pelo SIGO/DF;
- V – promover a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo;
- VI – manter registro atualizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- VII – elaborar e divulgar relatórios periódicos de sua atuação e da atuação dos órgãos seccionais.

9. Integram ainda o SIGO/DF mais de oitenta unidades especializadas de ouvidoria de órgãos e entidades do Distrito Federal, as quais são responsáveis por:

Lei nº 4.896/2012

Art. 9º (...)

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – responder às manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

10. Uma extensa quantidade de órgãos e entidades compõem o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal. Em função das limitações impostas pelas medidas de enfrentamento da emergência em saúde pública decorrente do novo coronavírus (SARS-COV-2), agente causador da Covid-19, e das disposições da Portaria TCDF nº 178, de 17 de junho de 2020<sup>2</sup>, bem como do prazo e dos recursos humanos disponíveis, o objeto da auditoria limitou-se a:

---

<sup>2</sup> Substituída pela Portaria nº 253, de 23 de outubro de 2020.



- a) CGDF por ser o órgão superior do SIGO/DF e por possuir em sua estrutura administrativa a OGDF, unidade central do sistema;
- b) nove unidades especializadas de ouvidoria.

11. Tendo por base critério de relevância, essas unidades seccionais correspondem aos nove órgãos e entidades com maior número de manifestações registradas nos canais de ouvidoria no período de janeiro de 2019 a junho de 2020, conforme indicado nos quadros a seguir:

**Quadro 1. Quantidade de manifestações registradas nos canais de ouvidoria no período de janeiro de 2019 a junho de 2020.**

<b>Novo órgão/entidades mais demandados</b>	<b>SIGO/DF</b>
295.554	360.136
82,07%	100%

Fonte: Compilação própria com dados da peça 6 – fls. 4/5.

**Quadro 2. Órgãos/entidades mais demandados no período de janeiro de 2019 a junho de 2020.**

<b>Ranking</b>	<b>Órgão/Entidade</b>	<b>Qtde</b>
1º	SES - Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal	81.238
2º	SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal	57.106 (*)
3º	DF LEGAL - Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal	46.596
4º	NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil	27.197
5º	SEE - Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal	23.633
6º	DETRAN - Departamento de Trânsito do Distrito Federal	21.451
7º	SEDES - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal	15.966
8º	SODF - Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal	13.799
9º	SEEC - Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal	8.568
<b>Total de manifestações</b>		<b>295.554</b>

Nota: (\*) Por força da Lei nº 6.334, de 19 de julho de 2019, a DFTRANS foi extinta e suas competências e atribuições passaram a ser exercidas pela SEMOB. Desse modo, a quantidade de manifestações da Secretaria engloba também aquelas anteriormente registradas para a DFTRANS.

Fonte: Compilação própria com dados da peça 6 – fls. 7/8.

### 1.2.1. Gestores atuais

12. No quadro abaixo, estão elencados os principais gestores relacionados ao objeto da fiscalização durante o período de execução da auditoria:

**Quadro 3. Principais gestores vinculados ao objeto da fiscalização.**

<b>Identificação do Gestor</b>	<b>Cargo / Função</b>
Paulo Wanderson Moreira Martins	Secretário de Estado Controlador-Geral do DF
José dos Reis de Oliveira	Ouvidor-Geral
Marcos Paulo Freire Malgueiro Lopes	Ouvidor da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal



Identificação do Gestor	Cargo / Função
Joseilda Noletto Cabral	Ouvidora da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal
Marco Antonio Abdo	Ouvidor da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil
Cristiano Francisco de Moura	Ouvidor da Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal
Evelyne Maria Moura da Cunha	Ouvidora da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal
Zoraia Carla Cardozo da Silva	Ouvidora do Departamento de Trânsito do Distrito Federal
Ana Maria Moreira da Silva	Ouvidora da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal
Nilva Oliveira Bastos	Ouvidora da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal
Marco Antônio Feitosa Machado	Ouvidor da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal

Fonte: Sítio eletrônico da CGDF – Quem é quem. Disponível em: <<http://www.cg.df.gov.br/quem-e-quem-2/>>. Sítios eletrônicos das jurisdicionadas – Ouvidoria > Perfil do Ouvidor. SINJ-DF – Pesquisa de diário. Disponível em: <<http://www.sinj.df.gov.br/sinj/>>.

## 1.3 Contextualização

### 1.3.1. As Ouvidorias

13. Em seu preâmbulo, a Constituição de 1988 instituiu o Estado Democrático de Direito, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores fundamentais de uma sociedade comprometida com a solução pacífica das controvérsias.

14. A democracia preconizada na Carta Maior se desdobra em duas vertentes: a democracia representativa ou indireta (art. 1º, parágrafo único), em que o povo delega poderes para que seus representantes eleitos atuem em seu nome e na defesa de seus interesses, e a democracia participativa ou semidireta, que tem por fundamento a participação direta do povo no controle, na fiscalização e na tomada de decisões do Estado, num verdadeiro exercício de cidadania.

15. Foram previstos no texto constitucional enunciados visando a efetivação da democracia participativa, dentre os quais destaca-se:

#### Constituição Federal de 1988

Art. 37. (...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

(...)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.



16. Referido dispositivo ensejou a criação de ouvidorias e das corregedorias no serviço público.

17. Especificamente no âmbito do Distrito Federal, em 2012, por meio da Lei nº 4.896, foi criado o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo local.

18. A justificativa para a criação desse sistema consta da Exposição de Motivos nº 2/2012 – GAB/STC, cujos seguintes excertos releva transcrever:

A crise política deflagrada no ano de 2009 impôs ao atual Governo a adoção de medidas rigorosas de combate à corrupção e de aprimoramento do controle da aplicação dos recursos públicos, a fim de recuperar a credibilidade, visando realizar uma gestão eficaz, correta, transparente, participativa e com foco no cidadão.

Ouvir o cidadão por meio das suas manifestações e responder de forma ágil e desburocratizada pode conferir credibilidade às instituições, propiciando o fortalecimento de uma cultura de cidadania, tão necessária quanto urgente.

Em consonância com essa tendência nacional e de acordo com as novas diretrizes do Governo do Distrito Federal, a Secretaria de Estado de Transparência e Controle entende necessária a adoção de uma política administrativa que contemple a criação de ouvidorias nas diversas áreas de atuação, além da sistematização dessas atividades, a fim de amadurecer as relações entre o cidadão e o Estado e aprimorar a democracia participativa.

A ouvidoria é um mecanismo de atendimento que não se limita à recepção de manifestações, visto que desempenha papel relevante no processo de planejamento das políticas públicas, indicando as áreas que necessitam de maior atenção, por meio de diretrizes gerenciais que balizarão a Administração nas suas relações com o público, visando o interesse social e o constante aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados.

Cabe também à ouvidoria implantar ações e mecanismos que incentivem a participação social. Dessa forma, fazendo parte do processo cooperativo, a sociedade passa a reconhecer a importância de sua ação e assume um papel de guardião do bem público e corresponsável na sua fiscalização.

O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF) tem como objetivos a adequação à nova estrutura administrativa do Estado e o aprimoramento do serviço de atendimento ao cidadão, assegurando o acesso e estimulando o controle social, conforme preconiza o Artigo 3º, inciso II, da Lei Orgânica do DF:

[omissis]

Assim, o SIGO/DF possibilitará a coordenação das ações de ouvidoria, o compartilhamento de informações entre as unidades seccionais, a padronização, o controle e o acompanhamento dos procedimentos adotados, além do alinhamento da cultura de gestão pública transparente e participativa.

A presente proposta oferece benefícios tanto para a sociedade, que poderá participar de forma mais ativa do Governo, como para a Administração Pública do Distrito Federal, que contará com mecanismos





significativos para a construção de uma gestão eficiente, ágil e comprometida com o interesse social, em consonância com os princípios constitucionais.

19. Da motivação exposta acima, depreende-se que as ouvidorias desempenham importante papel no fomento do controle social, podendo ser vistas como instrumentos de governança e *accountability*.

20. Ciente desse papel, a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – Atricon incluiu no escopo da avaliação de desempenho dos Tribunais de Contas do Brasil, ciclo 2019, item específico tratando da “Fiscalização e auditoria da Ouvidoria dos jurisdicionados”, conforme será visto no tópico a seguir.

### **1.3.2. Origem da auditoria: ciclo 2019 do Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas – MMD-TC**

21. A Atricon concebeu o Programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas – QATC com o objetivo de fortalecer o sistema nacional de controle externo e contribuir para que as Cortes de Contas atuem de maneira harmônica e uniforme, aprimorem a qualidade e a agilidade das auditorias e dos julgamentos, valorizem o controle social e ofereçam serviços de excelência, a partir de padrões de fácil implementação e avaliação.

22. O QATC é composto por dois projetos: Resoluções-Diretrizes e Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas – MMD-TC.

23. As Resoluções se constituem instrumentos para dar publicidade às diretrizes a serem adotadas como referência no exercício do controle externo e subsidiar a melhoria dos processos, produtos e serviços.

24. Por sua vez, o Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas constitui-se no principal instrumento de avaliação de desempenho dos órgãos de controle externo do Brasil, incorporando as diretrizes da Atricon, as Normas Brasileiras de Auditoria do Setor Público – NBASP e as Normas Internacionais das Entidades Fiscalizadoras Superiores – ISSAI. O MMD-TC tem por objetivo (DA 7 – fl. 10):

- a) melhorar a gestão e a governança;
- b) enfatizar a transparência, a *accountability* e o desempenho das Cortes de Contas;
- c) monitorar ao longo do tempo a implementação de melhorias;
- d) avaliar e disseminar boas práticas de controle e de gestão;
- e) estimular a participação social por meio da produção de conhecimento em proveito da sociedade e do poder público de forma ampla.



25. A estrutura do MMD-TC abriga 06 domínios<sup>3</sup>, 25 indicadores<sup>4</sup>, 79 dimensões<sup>5</sup> e 499 critérios<sup>6</sup>.

26. No que concerne ao objeto desta auditoria, destaca-se o seguinte contexto incluído no ciclo de avaliação de desempenho do exercício de 2019:

**Quadro 4. Domínio, Indicador e Dimensão relacionados ao objeto da auditoria (Manual de Procedimentos do MMD-TC)**

<b>DOMÍNIO F: FISCALIZAÇÃO E AUDITORIA DA GESTÃO FISCAL, CONTROLE INTERNO, TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA</b>			
<b>Indicador</b>		<b>Dimensão</b>	
QATC 25	Fiscalização e auditoria da transparência e da ouvidoria dos jurisdicionados	25.2	Fiscalização e auditoria da ouvidoria dos jurisdicionados

Fonte: DA 7 – fls. 15/16.

**Quadro 5. Critérios de avaliação relacionados ao objeto da auditoria (Apêndice Único do Manual de Procedimentos do MMD-TC)**

<b>DOMÍNIO F: FISCALIZAÇÃO E AUDITORIA DA GESTÃO FISCAL, CONTROLE INTERNO, TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA</b>		
<b>QATC 25</b>	<b>FISCALIZAÇÃO E AUDITORIA DA TRANSPARÊNCIA E DA OUVIDORIA DOS JURISDICIONADOS</b>	
<b>Item</b>	<b>Dimensões a serem avaliadas</b>	
<b>25.2</b>	<b>Fiscalização e auditoria da Ouvidoria dos jurisdicionados</b>	
<b>Número do critério</b>	<b>Critério de avaliação – O Tribunal fiscaliza:</b>	<b>Exemplos de evidências</b>
25.2.1.	se é dirigida por ouvidor designado pelo dirigente máximo do Poder ou órgão.	Regulamento, ata da sessão, ato de designação.
25.2.2.	se possui estrutura física e de pessoal própria;	Espaço físico e lotacionograma próprios.
25.2.3.	se possui planejamento anual de suas atividades e rotinas internas padronizadas;	Plano anual, manuais e/ou procedimentos.
25.2.4.	se disponibiliza canal de comunicação de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de informações e outras demandas;	Canal de comunicação específico.
25.2.5.	se disponibiliza canais de acompanhamento das demandas pelos cidadãos;	Canal de acompanhamento específico.

<sup>3</sup> Domínio: título que se dá ao agrupamento de indicadores com temas correlatos no MMD-TC.

<sup>4</sup> Indicador: título que se dá ao agrupamento de dimensões com temas correlatos no MMD-TC.

<sup>5</sup> Dimensão: título que se dá ao agrupamento de critérios com temas correlatos no MMD-TC.

<sup>6</sup> Critério: conjunto de requisitos usados como referência para a avaliação dos Tribunais de Contas, elaborados com base em leis, regulamentos, diretrizes, normas, melhores práticas etc.



DOMÍNIO F: FISCALIZAÇÃO E AUDITORIA DA GESTÃO FISCAL, CONTROLE INTERNO, TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E OUVIDORIA		
QATC 25 FISCALIZAÇÃO E AUDITORIA DA TRANSPARÊNCIA E DA OUVIDORIA DOS JURISDICIONADOS		
Item	Dimensões a serem avaliadas	
25.2	Fiscalização e auditoria da Ouvidoria dos jurisdicionados	
Número do critério	Critério de avaliação – O Tribunal fiscaliza:	Exemplos de evidências
25.2.6.	se avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto a prazo de atendimento das demandas;	Relatório ou ata de reunião de avaliação de resultados.
25.2.7.	se avalia o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto à satisfação dos usuários;	Relatório ou ata de reunião de avaliação de resultados.
25.2.8.	se divulga e mantém atualizada a Carta de Serviços ao Usuário.	Carta de Serviços em <i>link</i> específico no site.

Fonte: DA 7 – fls. 104/105.

27. Visando cumprir essa fiscalização prevista MMD-TC é que a presente auditoria foi autorizada pelo Tribunal.

### 1.3.3. Fiscalizações anteriores

28. Em consulta ao Sistema de Protocolo e Acompanhamento Processual Eletrônico – e-TCDF não foram identificados processos e decisões decorrentes de fiscalizações anteriores desta Corte acerca de assuntos conexos ao objeto desta auditoria.

## 1.4 Objetivos

### 1.4.1 Objetivo Geral

29. Avaliar o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

### 1.4.2 Objetivos Específicos

30. A partir do objetivo geral do trabalho e considerando os critérios estabelecidos no MMD-TC (Quadro 5), foram formuladas as seguintes questões de auditoria:

1. O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF dispõe de estrutura física, tecnológica e de pessoal adequada para garantir uma efetiva prestação do serviço de ouvidoria à sociedade?
2. O planejamento e as atividades do SIGO/DF encontram-se adequadamente estruturados?



3. Os resultados do SIGO/DF são mensurados e avaliados com vistas ao aprimoramento de suas atividades e da prestação dos serviços públicos?

## 1.5 Escopo

31. Neste trabalho fiscalizatório foram avaliadas a estrutura e as atividades do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, contemplando os seguintes aspectos:

- a) estrutura física e de pessoal;
- b) planejamento anual de atividades;
- c) padronização de rotinas internas;
- d) canais de comunicação;
- e) canais de acompanhamento das demandas;
- f) mensuração e avaliação de desempenho;
- g) elaboração e divulgação de Carta de Serviços ao Cidadão.

32. O período de exame compreendeu os exercícios de 2017, 2018, 2019 e janeiro a outubro de 2020.

## 1.6 Montante Fiscalizado

33. Uma vez que a atuação do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal perpassa todo o complexo de administrativo distrital, não se mostrou aplicável a definição de valores sob fiscalização nesta auditoria. Dessa forma, não havendo programas de trabalho específicos que abrangessem as questões objeto deste trabalho, a materialidade tampouco foi considerada para fins de avaliação do controle interno, conforme mostrado no tópico 1.9. *Avaliação de Riscos e Controles*.

## 1.7 Metodologia

34. Os procedimentos e técnicas utilizados na execução da presente auditoria encontram-se registrados na Matriz de Planejamento (PT 108), merecendo destaque: a requisição formal de documentos, a aplicação de *checklists*, a análise documental e a revisão analítica.

35. Com vistas a avaliar a estrutura física própria, as cartas de serviço aos cidadãos e os relatórios anuais de gestão, foram aplicados *checklists* nas unidades especializadas de ouvidoria elencadas no § 11, formulados com base na legislação correlata.

36. Na avaliação do prazo de atendimento das demandas e do grau de satisfação dos usuários, foram realizadas consultas ao Portal de Indicadores de Ouvidoria, disponível no endereço <http://sig.cg.df.gov.br>, cujo acesso foi concedido à equipe de auditoria.



## 1.8 Critérios de auditoria

37. Os principais normativos aplicáveis ao objeto da fiscalização são:
- a) Lei distrital nº 4.896/2012 – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF;
  - b) Lei distrital nº 6.519/2020 – Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal;
  - c) Lei federal nº 13.460/2017 – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
  - d) Decreto nº 39.723/2019 – Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências;
  - e) Decreto nº 36.462/2015 – Regulamenta a Lei nº 4.896/2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF;
  - f) Decreto nº 36.419/2015 – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão;
  - g) Decreto nº 32.840/2011 – Dispõe sobre a supervisão técnica e a orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal sobre as unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria integradas às estruturas organizacionais da Administração Indireta do Distrito Federal;
  - h) Instrução Normativa CGDF nº 01/2017 – Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462/2015 e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas;
  - i) Portaria CGDF nº 75/2019 – Delega competências ao Ouvidor-Geral do Distrito Federal;
  - j) Portaria CGDF nº 133/2017 – Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília;
  - k) Portaria CGDF nº 21/2017 – Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF.



## 1.9 Avaliação de Riscos e Controles

38. Optou-se por realizar esta avaliação na Ouvidoria-Geral do Distrito Federal em virtude de ser o órgão central do SIGO/DF.

39. Com o objetivo de orientar a extensão dos testes realizados durante a fiscalização, foram verificados o risco inerente e a estrutura básica dos controles internos, conforme metodologia detalhada no DA\_PT 9. Os resultados obtidos foram:

- Risco inerente – RI: moderado (60%)
- Risco de controle – RC: 5%
- Nível de confiança nos controles internos: forte (95% = 100% - RC).

## 2 Resultados da Auditoria

### 2.1 QA 1 – O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF dispõe de estrutura física, tecnológica e de pessoal adequada para garantir uma efetiva prestação do serviço de ouvidoria à sociedade?

*Parcialmente. Constatou-se que não houve o atendimento pleno dos critérios relativos aos seguintes itens de verificação: 1.1 – Compatibilidade do perfil técnico dos titulares da Ouvidoria-Geral e das unidades especializadas de ouvidoria com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções, o que resultou na constituição do Achado 1; e 1.5 – Capacitação dos servidores integrantes do SIGO/DF, resultando no Achado 2. Por outro lado, constatou-se que houve a implementação de banco de talentos pela OGDF (item de verificação 1.2); que as ouvidorias seccionais possuem estrutura física (1.3) e de pessoal (1.4) relativamente adequadas para a realização de suas atribuições; e que estão disponíveis canais de comunicação específicos da ouvidoria para o atendimento ao cidadão (1.6).*

40. Conforme análise consignada no PT 51, verificou-se que a CGDF mantém currículos de servidores efetivos aptos a comporem o banco de talentos a que se refere o art. 8º, § 4º, do Decreto nº 39.723/2019, razão pela qual considerou-se **atendido** o respectivo item de verificação. Pontua-se, todavia, que foram incluídos no referido banco servidores que não preenchem os requisitos necessários à ocupação da função.

41. À vista disso, vislumbra-se a necessidade de recomendar à Controladoria-Geral que mantenha em seu banco de talentos somente currículos de servidores que possuam perfil técnico compatível com o cargo de ouvidor, consoante dispõe o art. 3º, § 2º, da Instrução Normativa CGDF nº 1/2017.



42. No tocante à estrutura física, avaliou-se por meio da aplicação de *checklists* se as unidades seccionais de ouvidoria atendem aos requisitos dispostos no art. 11 do Decreto nº 36.642/20157 (PT 52):

Decreto nº 36.462/2015

Art. 11. Fica determinado que todas as unidades seccionais de ouvidoria dos órgãos e das entidades deverão estar identificadas e localizadas fisicamente na entrada de cada estabelecimento de forma a facilitar o acesso do cidadão.

§ 1º Os recursos humanos, tecnológicos, logísticos e orçamentários para a implantação de unidades seccionais serão disponibilizados pelos respectivos órgãos e entidades.

§ 2º Em sua estrutura deverão constar, como recursos físicos mínimos:

I - sala apropriada para atendimento;

II - mesas;

III - cadeiras;

IV - computador com acesso à internet;

V - impressora;

VI - aparelhos telefônicos.

43. Em relação aos recursos físicos mínimos (art. 11, § 2º), constatou-se 100% de atendimento da norma.

44. Quanto ao item “identificação e localização”, verificou-se que 6 de 9 unidades atenderam ao requisito normativo (art. 11, *caput*). As quatro desconformidades referem-se à Secretaria de Educação, à Secretaria de Desenvolvimento Social, à Secretaria de Obras e Infraestrutura e à Secretaria de Saúde, pois suas ouvidorias, apesar de estarem identificadas, não se localizam na entrada dos órgãos.

45. Sobre esse fato, a SODF não se pronunciou.

46. A SEE destacou que (peça 129 – fls. 1/2):

Atualmente, a sala de Ouvidoria conta com espaço relevante para o bom funcionamento do Setor. Enfatizamos que o espaço foi projetado com sala de atendimento e acolhimento reservado ao cidadão, contando com toda privacidade e segurança, com janelas adaptadas para possíveis situações de emergência, conforme documentação com fotos, anexo documento SEI 54005454. Nesse sentido, foi encaminhado ao setor competente desta SEE o Memorando nº 6/2021 - SEE/GAB/OUVIDORIA, anexo documento SEI 55093444 endossado por este Gabinete, solicitando providências no sentido de adotar medidas necessárias para adequar a localização da Ouvidoria da SEE, conforme previsto no Decreto nº 36.462/2015, artigo 11, in verbis: (...)

47. A SEDES, por sua vez, informou que a sua “Subsecretaria de Administração Geral já está em tratativas para a mudança da sede desta Secretaria de Desenvolvimento Social, onde será reservado espaço para a unidade de ouvidoria de acordo com as normas do Decreto nº 36.462/2015”.

48. A SES, que por ocasião da execução da auditoria cumpria o requisito, ao se manifestar sobre o RPA, noticiou que (peça 128 – fl. 2):

(...) com a mudança da sede do Setor de Áreas Isoladas Norte para o PO700,

---

<sup>7</sup> Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.



esta Unidade Setorial de Ouvidoria deixou de cumprir o requisito “identificação e localização” visto não mais estar localizada na “entrada do órgão”, conforme preconiza o consoante [sic] dispõe o art. 11, caput, do Decreto nº 36.462/2015. Acrescenta-se que a Secretaria Adjunta de Gestão em Saúde, através do Despacho - SES/SAG 54608790, “emitiu um despacho para ASCOM solicitando a produção de cartazes informativos com o nome e siglas dos setores de todas as Unidades da ADMC (1º e 2º andares) do Edifício PO 700, para serem afixados nas pontas das fileiras das estações de trabalho. (vide despacho 54569736)

49. Em termos gerais, pôde-se considerar **atendido** o item de verificação. Registra-se que as desconformidades da SEE e da SODF possuem baixa representatividade, visto que o atendimento presencial daquelas Secretarias corresponde, em média, a 5% das demandas a elas direcionadas, conforme dados de 2019. A da SES, por outro lado, possui média representatividade (21%).

50. Nada obstante, entende-se oportuno formular recomendação à Secretaria de Educação e à Secretaria de Obras e Infraestrutura para que adotem as medidas necessárias no sentido de adequar a localização de suas ouvidorias para a entrada dos órgãos de forma a facilitar o acesso do cidadão, consoante dispõe o art. 11, caput, do Decreto nº 36.462/2015. No caso da SES, considerando a recente mudança de endereço, resta ao Tribunal recomendar à Pasta que adote as medidas necessárias para garantir o fácil acesso dos cidadãos à sua unidade seccional de ouvidoria.

51. Com base em dados relativos à amostra desta auditoria, observou-se que a estrutura de pessoal das ouvidorias seccionais é composta por um ouvidor titular e no mínimo um servidor auxiliar, sendo, portanto, considerado **atendido** o critério exposto no art. 4º da Instrução Normativa CGDF nº 1/2017<sup>8</sup> (PT 53).

52. No tocante à estrutura tecnológica, verificou-se que o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF disponibiliza três canais de acesso para registro e acompanhamento de manifestações de ouvidoria. São eles:

- a) o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, disponível na Internet;
- b) a Central de Atendimento 162; e
- c) o atendimento presencial.

53. Análise detalhada quanto a esses canais consta do PT 54.

54. Apresenta-se, a seguir, os Achados 1 e 2 relativos à QA 1.

### **2.1.1 Achado 1 – Incompatibilidade do perfil técnico de titulares das unidades especializadas de ouvidoria com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.**

#### **Critério 1.1.1**

55. Os ouvidores devem possuir perfil técnico compatível com a função que exercem.

---

<sup>8</sup> Instrução Normativa CGDF nº 1/2017: “Art. 4º. As ouvidorias seccionais serão compostas por um ouvidor titular e no mínimo um servidor auxiliar, os quais receberão treinamento específico a ser ministrado pelo órgão central, mediante data e hora marcadas.”





56. Fundamentação legal: Lei nº 4.896/2012 - art. 10; Decreto nº 32.840/2011 – arts. 1º, inciso IV, e 2º, parágrafo único, inciso I; Decreto nº 36.462/2015 - arts. 5º, 6º e 28; Decreto nº 39.723/2019 - art. 8º; Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 - art. 3º.

Lei nº 4.896/2012

Art. 10. O titular de unidade seccional de ouvidoria deve ter formação e perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.

Decreto nº 32.840/2011

Art. 1º As Fundações Públicas, as Autarquias, inclusive as de Regime Especial, as Empresas Públicas e as Sociedades de Economia Mista do Distrito Federal que possuírem, em suas estruturas organizacionais, unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria, estão, no desempenho destas funções, subordinadas à supervisão técnica e orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal, devendo:

(...)

IV – observar, na composição das equipes das unidades setoriais de correição, auditoria e ouvidoria, a formação e o perfil técnico compatível com as competências, atribuições e atividades exigidas para o desempenho das respectivas funções, bem como os requisitos contidos no art. 2º deste Decreto; e

(...)

Art. 2º A nomeação ou designação de responsável por funções de corregedoria, auditoria ou ouvidoria nas entidades de que trata o art. 1º deverá ser apreciada e previamente aprovada pela Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal.

Parágrafo único. Para a operacionalização do disposto no caput deste artigo, deverá ser encaminhado à Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal:

I – *curriculum vitae* do indicado, passível de ser comprovado e que demonstre a existência de perfil técnico compatível com as atividades a serem exercidas; e (...)

Decreto nº 36.462/2015

Art. 5º O titular do cargo de ouvidor nos órgãos e entidades do Distrito Federal deverá ser ocupado, exclusivamente, por servidor efetivo.

Art. 6º A nomeação ou designação de servidor responsável para exercer o cargo de ouvidor, deverá ser apreciada e aprovada pelo Controlador-Geral do Distrito Federal, ou por alguém designado por ele.

§ 1º O órgão que não tiver unidade seccional, deverá designar servidor por meio de Portaria ou ato interno, respeitando o disposto no art. 5º deste Decreto.

§ 2º Para apreciação e aprovação do ouvidor, o órgão deverá encaminhar à Controladoria-Geral *curriculum vitae* do servidor para comprovação do perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.

(...)



Art. 28. O servidor nomeado ou designado para o exercício da função de Ouvidor deverá apresentar os documentos descritos § 2º, art. 6º, o qual deverá acompanhar, após aprovação do Controlador-Geral prevista no §1º, art. 6º o respectivo termo de responsabilidade (ANEXO I).

Decreto nº 39.723/2019

Art. 8º Compete ao Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal indicar os titulares das unidades de ouvidoria do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal a serem nomeados pelo Governador do Distrito Federal, entre servidores efetivos e empregados públicos das carreiras da Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, excetuando-se legislações específicas.

Instrução Normativa CGDF nº 1/2017

Art. 3º. A apreciação do perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções do cargo de ouvidor, conforme previsto no artigo 6º do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, dar-se-á pela análise de curriculum vitae do servidor indicado, encaminhado previamente ao Controlador-Geral do Distrito Federal.

§ 1º. A solicitação de nomeação para o cargo de ouvidor, enviada ao Governador do Distrito Federal, será acompanhada da respectiva aprovação do perfil técnico do servidor indicado.

§ 2º. Para efeito do disposto no parágrafo anterior, entende-se por **perfil técnico adequado aquele que apresentar e respeitar critérios relativos à experiência profissional em serviço de atendimento ao cidadão ou de ouvidoria, além de competências e habilidades gerencial, profissional, avaliativa, analítica e pessoal no trato com o cidadão.**

(grifos acrescentados)

### **Análises e Evidências**

57. Para avaliar se os ouvidores atualmente em exercício possuem perfil técnico compatível com a função que exercem, foram estabelecidos quatro aspectos de análise, conforme registrado na Matriz de Planejamento (PT 108):

1. Formação e perfil técnico dos titulares da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e das unidades especializadas de ouvidoria (*curriculum vitae*);
2. Ato de apreciação e aprovação dos titulares das unidades especializadas de ouvidoria pelo Controlador-Geral do Distrito Federal ou por alguém por ele designado;
3. Ato de designação do Ouvidor-Geral e dos titulares das unidades especializadas de ouvidoria pelo Governador do Distrito Federal;
4. Termo de responsabilidade do exercício de função de ouvidor.

58. Com relação aos aspectos relativos aos itens 1, 2 e 4 foram obtidas as informações necessárias junto à Controladoria-Geral do DF.



59. Relativamente ao teor do item 3, foram feitas diversas pesquisas no sistema eletrônico do Diário Oficial do Distrito Federal de modo a levantar os dados existentes.

60. Cabe registrar, inicialmente, que a Ouvidoria-Geral, por meio da Resposta à Nota de Auditoria 1/2020 (Relatório nº 45354531/2020 – peça 6), informou, *verbis*:

1. b. Atualmente o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal - SIGO-DF possui ouvidorias seccionais em **84 órgãos e entidades do Distrito Federal conforme tabela abaixo.** (...)

(grifos acrescidos)

61. Utilizando a relação encaminhada pela OGDF, procedeu-se à consolidação das informações analisadas, conforme consta do PT 73, já considerando, inclusive, as informações complementares remetidas pela CGDF por meio da resposta ao Relatório Preliminar de Auditoria, cujo teor resumido é exposto a seguir, para melhor entendimento:



**Quadro 6. Consolidação da análise dos perfis dos atuais ouvidores do SIGO/DF.**

<b>Número da lista oficial</b>	<b>Unidade</b>	<b>1. Formação e perfil técnico dos titulares da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e das unidades especializadas de ouvidoria (curriculum vitae).</b>	<b>2. Ato de apreciação e aprovação dos titulares das unidades especializadas de ouvidoria pelo Controlador-Geral do Distrito Federal ou por alguém por ele designado.</b>	<b>3. Ato de designação do Ouvidor-Geral e dos titulares das unidades especializadas de ouvidoria pelo Governador do Distrito Federal.</b>	<b>4. Termo de responsabilidade do exercício de função de ouvidor. (nos termos do Anexo I ao Decreto nº 36.462/2015)</b>
1	ADASA - Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento	✗ (Vide Obs.2)	✗ (Vide Obs.2)	✗ (Vide Obs.2)	✗ (Vide Obs.2)
2	Administração Regional de Águas Claras	✗	✓ (Vide Obs.3)	✓ (Vide Obs.4)	✓
3	Administração Regional de Brazlândia	✗	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓
4	Administração Candangolândia - RA XIX	✗	✓	✓ (Vide Obs.4)	✗
5	Administração Regional de Ceilândia - RA-IX	✓	✓	✓	✓
6	Administração Cruzeiro - RA XI	✓	✓	✓	✗ (Vide Obs.6)
7	Administração S.C.I.A / Estrutural - RA XXV	✗	✗	✓	✓
8	Administração Regional do Núcleo FERCAL	✓	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓
9	Administração Gama - RA II	✓	✓	✓	✓
10	Administração Guará - RA X	✓	✓	✓	✓
11	Administração Itapoã - RA XXVIII	✗	✓	✓	✓
12	Administração Regional do Jardim Botânico - RA XVII	✗	✓	✓	✓
13	Administração Regional do Lago Norte - RA XVIII	✓	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓
14	Administração Lago Sul - RA XVI	✓	✗ (Vide Obs.2)	✓	✓ (Vide Obs.7)
15	Administração Regional do Núcleo Bandeirante	✗	✓	✓	✓ (Vide Obs.7)
16	Administração Paranoá - RA VII	✗	✓	✓	✓
17	Administração Regional do Park Way - RA XXIV	✗	✗	✓	✓
18	Administração Regional de Planaltina	✓	✓ (Vide Obs.3)	✓ (Vide Obs.4)	✓
19	Administração Regional do Plano Piloto - RA-I	✓	✗ (Vide Obs.2)	✓	✓
20	Administração Regional do Recanto das Emas	✓	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓
21	Administração Regional do Riacho Fundo I	✓	✓	✓	✓
22	Administração Riacho Fundo II - RA XXI	✗	✓	✓	✓ (Vide Obs.7)
23	Administração S.I.A - RA XXIX	✓	✗	✓	✓
24	Administração Samambaia - RA XII	✗	✓	✓ (Vide Obs.4)	✗

**TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE GESTÃO PÚBLICA, INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE  
PRIMEIRA DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO DE GESTÃO PÚBLICA, INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE

29

25	Administração Regional de Santa Maria	✓	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓
26	Administração Regional de São Sebastião - RA-XIV	✗	✗	✓	✓
27	Administração Regional de Sobradinho - RA-V	✗	✓	✓	✓
28	Administração Regional de Sobradinho II - RA-XXVI	✗	✓ (Vide Obs.3)	✓	✓
29	Administração Regional do Sudoeste/Octogonal - RA-XXII	✓	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓
30	Administração Taguatinga - RA III	✓	✓	✓	✓ (Vide Obs.7)
31	Administração Varjão - RA XXIII	✓	✗ (Vide Obs.2)	✓	✓ (Vide Obs.7)
32	Administração Regional de Vicente Pires	✗	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓
33	ArPDF - Arquivo Público do Distrito Federal	✗	✓	✗	✓
34	BRB - Banco de Brasília S/A	✓	✗	✗	✓ (Vide Obs.7)
35	CACI - Casa Civil do Distrito Federal	✓	✗ (Vide Obs.2)	✓	✗ (Vide Obs.2)
36	CAESB	✓	✓	✓	✓
37	Casa Militar	✓	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓
38	CBMDF - Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal	✗ (Vide Obs.2)	✗ (Vide Obs.2)	✓	✗ (Vide Obs.2)
39	CEASA – DF	✗	✓ (Vide Obs.3)	✗	✓
40	CEB Distribuição S.A.	✓	✗ (Vide Obs.2)	✗	✓
41	Companhia de Planejamento do DF	✓	✓	✗	✓
42	CODHAB - Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Distrito Federal	✗	✓	✗	✓
43	Departamento de Estradas de Rodagens do DF	✗	✓	✓	✓
44	DETRAN - Departamento de Trânsito	✓	✗ (Vide Obs.2)	✓	✓ (Vide Obs.7)
45	Agefis - Agência de Fiscalização do Distrito Federal <b>Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - (DF LEGAL)</b>	✓	✓	✓	✓ (Vide Obs.7)
46	DPDF - Defensoria Pública do Distrito Federal	✗ (Vide Obs.2)	✗ (Vide Obs.2)	✓	✗ (Vide Obs.2)
47	EMATER - Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural	✓	✗ (Vide Obs.2)	✗	✓
48	FAP - Fundação de Apoio à Pesquisa	✓ (Vide Obs.8)	✗ (Vide Obs.2)	✗ (Vide Obs.2)	✓ (Vide Obs.7)
49	Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde (FPECS)	✗	✓	✓	✓
50	FHB - Fundação Hemocentro de Brasília	✓	✗ (Vide Obs.2)	✗	✓ (Vide Obs.7)
51	FJZB - Fundação Jardim Zoológico de Brasília	✓	✓ (Vide Obs.3)	✓ (Vide Obs.4)	✓ (Vide Obs.7)
52	FUNAP - Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso	✗ (Vide Obs.2)	✓ (Vide Obs.10)	✗ (Vide Obs.2)	✗ (Vide Obs.2)



## TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE GESTÃO PÚBLICA, INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE  
PRIMEIRA DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO DE GESTÃO PÚBLICA, INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE

30

53	IBRAM - Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental	✓	✓	✓	✓
54	IPREV/DF	✗	✓ (Vide Obs.3)	✓ (Vide Obs.4)	✓
55	JBB - Jardim Botânico de Brasília	✗	✓	✓	✓ (Vide Obs.7)
56	METRO/DF	✗	✓	✗	✓
57	NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil	✓	✓	✗	✓
58	PCDF - Polícia Civil do Distrito Federal	✗ (Vide Obs.2)	✗ (Vide Obs.2)	✓	✗ (Vide Obs.2)
59	PGDF - Procuradoria Geral do Distrito Federal	✓	✗ (Vide Obs.2)	✗	✓ (Vide Obs.7)
60	PMDF - Polícia Militar do Distrito Federal	✗ (Vide Obs.2)	✗ (Vide Obs.2)	✗	✗ (Vide Obs.2)
61	PROCON/DF - Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal	✓	✗ (Vide Obs.2)	✓	✓ (Vide Obs.7)
62	SDE - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico do Distrito Federal	✓	✓	✓	✓ (Vide Obs.7)
63	SEAGRI/DF	✗	✓	✓	✓
64	SECOM - Secretaria de Estado de Comunicação do Distrito Federal	✗	✓	✓	✓ (Vide Obs.7)
65	Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação do DF	✗	✓	✓	✓
66	SECULT - Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal	✗	✓	✓	✓ (Vide Obs.7)
67	SEDES - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal	✓	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓ (Vide Obs.7)
68	SEDUH - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do Distrito Federal	✓	✗ (Vide Obs.2)	✓	✓ (Vide Obs.7)
69	Secretaria de Educação do DF	✓	✗ (Vide Obs.2)	✓	✓
70	SEFP/DF	✓	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓
71	Secretaria de Governo do DF	✗	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓
72	Secretaria de Justiça e Cidadania do DF	✓	✓	✓	✓
73	SELDF - Secretaria de Estado do Esporte e Lazer do Distrito Federal	✓	✗ (Vide Obs.2)	✓	✓ (Vide Obs.7)
74	Secretaria do Meio Ambiente do DF	✓	✓	✓	✓
75	Secretaria de Mobilidade do DF (SEMOB)	✗	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓
76	Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal	✓	✗ (Vide Obs.2)	✗	✓ (Vide Obs.7)
77	Secretaria de Trabalho do DF	✓	✓	✓	✓
78	Secretaria de Turismo do DF	✓	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓
79	SLU - Serviço de Limpeza Urbana	✓	✗ (Vide Obs.2)	✓	✓ (Vide Obs.7)
80	SODF - Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal	✓	✓	✓ (Vide Obs.4)	✓ (Vide Obs.7)



81	Secretaria de Segurança Pública do DF	×	✓	✓	✓
82	Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília Ltda.	✓	✓	×	✓
83	TERRACAP - Companhia Imobiliária de Brasília	✓	× (Vide Obs.2)	×	✓ (Vide Obs.7)
84	Vice-Governadoria do DF	✓	×	✓	✓
85 - Extra Lista	Junta Comercial, Industrial e Serviços (JUCIS/DF)	✓	✓	✓	✓
86 - Extra Lista	Secretaria da Mulher do DF	×	✓	✓	✓
87 - Extra Lista	Administração Regional de Arniqueira - RA - XXXIII	×	✓	✓	✓
88 - Extra Lista	Administração Regional do Sol Nascente	× (Vide Obs.9)	× (Vide Obs.9)	× (Vide Obs.9)	× (Vide Obs.9)
<b>Total de ouvidorias com o critério atendido</b>		<b>49</b>	<b>59</b>	<b>69</b>	<b>77</b>

Legenda: ✓ Critério atendido

× Critério não atendido / informação não prestada

Observações: 1) Não foi acostado currículo do ouvidor atual.

2) Não foi encaminhado, porém com justificativa.

3) Foi encaminhado. Apreciado pelo Ouvidor-Geral.

4) Publicação no DODF anterior à edição do ato de apreciação e avaliação pelo Controlador-Geral.

5) Informação desatualizada no sítio eletrônico da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

6) Informação desatualizada, referindo-se a outra ouvidoria.

7) Termo de Responsabilidade regularizado, com data posterior.

8) Não existe cargo de ouvidor. Designação de servidor para responder ao SIGO.

9) Servidora não tomou posse. Ouvidoria ainda sem titular.

10) Responsabilidade da Ouvidoria da SEJUS.

62. De pronto, detectaram-se 4 unidades de ouvidoria não relacionadas pela Ouvidoria-Geral (v. § 60), vistas ao final da tabela exposta anteriormente, a saber: Junta Comercial, Industrial e Serviços (JUCIS/DF), Secretaria da Mulher do DF, Administração Regional de Arniqueira (RA – XXXIII) e Administração Regional do Sol Nascente.

63. Nota-se, contudo, que a própria jurisdicionada remeteu a esta Corte os Termos de Responsabilidade relativos aos ouvidores das 3 primeiras unidades, cabendo apenas, a nosso ver, recomendar à OGDF que promova a atualização da dita tabela.

64. Com relação ao item 1 - Formação e perfil técnico dos titulares da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e das unidades especializadas de ouvidoria (currículo vitae), verifica-se que das 88 ouvidorias, apenas 9 currículos não foram encaminhados pela CGDF, sendo que para 7 casos foram apresentadas as devidas justificativas<sup>9</sup> (ouvidorias nºs 1, 38, 46, 52, 58, 60 e 88).

65. Ao avaliar os ditos documentos com base no que dispõe o art. 10 da Lei nº 4.896/2012 c/c §§ 1º e 2º, art. 3º da Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 (v. § 56), em especial o teor do último dispositivo citado<sup>10</sup>, verificou-se que, dos currículos apresentados, 49 comprovam o atendimento às exigências legais (ouvidorias nºs 5, 6, 8, 9, 10, 13, 14, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 29, 30, 31, 34, 35, 36, 37, 40, 41, 44, 45, 47, 48, 50, 51, 53, 57, 59, 61, 62, 67, 68, 69, 70, 72, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 80, 82, 83, 84 e 85 da tabela do § 61) e 30 não comprovam o atendimento (ouvidorias nºs 2, 3, 4, 7, 11, 16, 17, 22, 24, 26, 27, 28, 32, 33, 39, 42, 43, 49, 54, 55, 56, 57, 63, 64, 65, 66, 71, 75, 81, 86 e 87 da tabela do § 61).

66. Os resultados obtidos são apresentados no gráfico seguinte:

**Gráfico 1. Perfil técnico (currículo) dos ouvidores do SIGO/DF.**

Quantidade de Ouvidorias	
88	
Currículos enviados ao Tribunal	Currículos não enviados (com justificativas)
79	9
Atendem às normas	Não atendem às normas
49	30

67. Conclui-se, portanto, que o índice de adesão à norma, dentre os currículos enviados, foi de cerca de 62%<sup>11</sup>, caracterizando, grosso modo, uma razoável compatibilidade do perfil técnico dos titulares de ouvidoria com as atribuições exigidas

<sup>9</sup> Constam detalhadamente do PT 73. Em síntese, se referem ou a órgãos e entidades que não possuem ouvidoria própria ou que possuem “canais de atendimento independentes, respondendo também as manifestações originárias do SIGO/DF”.

<sup>10</sup> IN CGDF nº 1/2017: “Art. 3º. § 1º (...) § 2º. Para efeito do disposto no parágrafo anterior, entende-se por **perfil técnico adequado aquele que apresentar e respeitar critérios relativos à experiência profissional em serviço de atendimento ao cidadão ou de ouvidoria, além de competências e habilidades gerencial, profissional, avaliativa, analítica e pessoal no trato com o cidadão**” (grifos acrescidos).

<sup>11</sup> 49 / 79 \* 100





para o desempenho das funções, havendo, contudo, significativa margem para melhorias.

68. Por outro lado, ressalta-se certa fragilidade nos critérios estabelecidos para a seleção dos ouvidores, em especial o citado § 2º do art. 3º da IN CGDF nº 1/2017, o qual não especifica mais detalhadamente requisitos mínimos de experiência profissional requeridos, nem qualificadores mais específicos necessários à ocupação do cargo de ouvidor, devendo-se destacar, enfim, que, por vezes, apenas a análise curricular pode não ser suficiente para uma avaliação adequada dos atributos de determinado profissional.

69. Nesse diapasão, com relação aos ouvidores cujos currículos não atendem, a princípio, aos critérios estabelecidos previamente, considerando tratar-se o presente caso da ocupação de cargos de livre provimento, entende-se que a CGDF deva buscar aprimorar a formação dos citados profissionais, compensando, de certo modo, a lacuna detectada.

70. Para tanto, entende-se suficiente a proposição oferecida mais adiante neste Relatório, no âmbito do *Achado 2 - Ouvidores do SIGO/DF sem adequada capacitação*, no sentido de recomendar à CGDF que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, convoque, periodicamente, os ouvidores titulares das unidades seccionais do SIGO/DF para realizarem os cursos previstos no Programa de Formação em Ouvidoria, realizado junto à Escola de Governo do Distrito Federal, e no Programa de Certificação em Ouvidoria, realizado junto à Escola de Controle da CGDF (§ 128).

71. Digna de destaque, nesse sentido, a informação prestada pela Controladoria-Geral (§ 89 infra), demonstrando o seu comprometimento em aperfeiçoar os aspectos relativos à qualificação dos titulares de ouvidoria, *verbis*:

**Os currículos do banco de currículos da OGDF serão revisados**, a fim de separar potenciais servidores, na medida do possível, para **exercer o cargo de ouvidor e servidores para atuar como equipe de ouvidoria**, objetivando ganhar experiência no âmbito das ouvidorias públicas do Poder Executivo Distrital.

72. Com relação ao item 2. Ato de apreciação e aprovação dos titulares das unidades especializadas de ouvidoria pelo Controlador-Geral do Distrito Federal ou por alguém por ele designado, verifica-se que das 88 ouvidorias, 59 atenderam ao critério.

73. De se ressaltar que, das 29 ouvidorias para as quais não foram encaminhados os atos de apreciação e aprovação de seus titulares, a CGDF apresentou justificativas<sup>12</sup> para 23 delas, relativas às ouvidorias de nºs 1, 14, 19, 31, 35, 38, 40, 44, 46, 47, 48, 50, 58, 59, 60, 61, 68, 69, 73, 76, 79, 83 e 88. Em síntese, as justificativas se referem ou a órgãos e entidades distritais que possuem canais de atendimento próprios (7) ou a unidades cujos ouvidores foram nomeados em gestões passadas (16), antes do advento do Decreto nº 39.723/2019, *verbis*:

(...) Em resposta a nota de auditoria 12/2020 (49416251) sobre o item 1, temos a informar: **Os ouvidores mais experientes que foram nomeados nas gestões passadas**, antes do advento do Decreto nº 39.723/19, **não possuem ofício de indicação por lista tríplice, pois não havia esta obrigatoriedade, são os seguintes órgãos e entidades**: ÓRGÃO/ENTIDADES Administração Lago Sul - RA XVI, Administração Plano Piloto - RA I, Administração Varjão - RA XXIII, CACI,

<sup>12</sup> Constam detalhadamente do PT 73.



CEB, DETRAN, EMATER, FHB, PGDF, PROCON/DF, SES, SEDUH, SEE, SELDF, SLU, TERRACAP. **Por fim, os ouvidores mais recentes nomeados após o referido decreto estão com os ofícios de aprovação anexos.**

(Peça 5 do Processo nº 00600-00007972/2020-17, grifos acrescidos)

74. Dos atos de apreciação e aprovação efetivamente encaminhados a esta Corte, verifica-se então que:

- a) 7 foram apreciados e aprovados pelo Ouvidor-Geral (ouvidorias nºs 2, 18, 23, 28, 39, 51 e 54 da tabela do § 61);
- b) 52 foram apreciados pelo Controlador-Geral (ouvidorias nºs 3 a 13, 15, 16, 20 a 22, 24, 25, 27, 29, 30, 32, 33, 36, 37, 41 a 43, 45, 49, 53, 56, 57, 62 a 67, 70 a 72, 74, 75, 77, 78, 80 a 82 e 85 a 87 da tabela do § 61);

75. Os resultados obtidos são apresentados no gráfico seguinte:

**Gráfico 2. Atos de apreciação e aprovação dos ouvidores do SIGO/DF.**

Quantidade de Ouvidorias			
88			
Atos de apreciação e avaliação encaminhados		Atos não encaminhados	
59		29	
Apreciados pelo Controlador-Geral	Apreciados pelo Ouvidor-Geral	Com justificativa (ouvidores antigos e canais de atendimento próprios)	Sem justificativa
52	7	23	6

76. A respeito dos ouvidores mais antigos, mencionados no § 73, cumpre destacar que a OGDF deixou de encaminhar os respectivos atos de apreciação e avaliação desses ouvidores sob justificativa inapropriada, relativa à desnecessidade de ofício de indicação por lista tríplice.

77. Note-se, nesse sentido, que o já referido art. 6º do Decreto nº 36.462/2015, anterior, portanto, ao Decreto nº 39.723/2019, já previa a necessidade de apreciação e aprovação pelo Controlador-Geral do Distrito Federal, *verbis*:

Decreto nº 36.462/2015

Art. 6º A nomeação ou designação de servidor responsável para exercer o cargo de ouvidor, deverá ser apreciada e aprovada pelo Controlador-Geral do Distrito Federal, ou por alguém designado por ele.

78. Todavia, dado o tempo decorrido da emissão de tais atos, relativos aos ouvidores mais antigos, entende-se que não haja necessidade de o Tribunal adotar providências específicas sobre a matéria, sendo mais produtivo, na visão da equipe de auditoria, recomendar à jurisdicionada que adote providências no sentido de, doravante, observar a estrita necessidade de promover os atos de apreciação e aprovação dos novos ouvidores, conforme prevê o art. 6º do Decreto nº 36.462/2015.

79. Com relação ao item 3. Ato de designação do Ouvidor-Geral e dos titulares das unidades especializadas de ouvidoria pelo Governador do Distrito Federal,



registra-se que das 88 ouvidorias, não foram localizados em DODF os atos de designação relativos a 19 ouvidorias (n<sup>os</sup> 1, 33, 34, 39, 40, 41, 42, 47, 48, 50, 52, 56, 57, 59, 60, 76, 82, 83 e 88), ressalvando-se que há justificativas para tal ausência no caso das ouvidorias de n<sup>os</sup> 1, 52 e 88.

80. Tal situação pode decorrer tanto de possível incorreção nos nomes dos ouvidores no momento da publicação (ex. abreviação), dificultando a pesquisa efetuada pela unidade técnica, ou mesmo da própria ausência da publicação dos atos de designação referidos, em razão de, entre outros fatores, se referirem a órgãos e entidades que possuem canais de atendimento próprios.

81. De se destacar também que, em 21 casos (ouvidorias n<sup>os</sup> 2, 3, 4, 8, 13, 18, 20, 24, 25, 29, 32, 37, 51, 53, 54, 67, 70, 71, 75, 78 e 80 da tabela do § 61), houve a publicação no DODF do ato de designação dos titulares das ouvidorias, anteriormente à edição do ato de apreciação e avaliação pelo Controlador-Geral ou servidor por ele designado, caracterizando, a princípio, impropriedade de natureza formal.

82. Por oportuno, cumpre registrar que, à época da execução da auditoria, estavam desatualizadas, no sítio eletrônico da Ouvidoria-Geral do DF<sup>13</sup>, as informações sobre os titulares das ouvidorias n<sup>os</sup> 9, 12, 16, 30, 33, 36, 37, 38, 49, 55, 56, 57, 61, 67, 69, 81 e 82 da tabela do § 61, reportando-se digna de elogio a proatividade da CGDF no sentido de promover a sua atualização, a partir do que havia sido registrado no RPA, razão pela qual propor-se-á ao Tribunal que recomende à jurisdicionada que apenas adote providências no sentido de manter a sua tempestiva e permanente atualização.

83. Verifica-se, assim, que foi implementada de fato a resposta dada pela CGDF ao Achado 1:

Por fim e concluindo a resposta ao Achado 1 **nos comprometemos a atualizar o sítio eletrônico da Ouvidoria-Geral com uma periodicidade menor.**

(grifos acrescidos)

84. Com relação ao item 4. Termo de responsabilidade do exercício de função de ouvidor, (nos termos do Anexo I ao Decreto n<sup>o</sup> 36.462/2015), verifica-se que das 88 ouvidorias, apenas 11 termos não foram encaminhados, sendo que para 8 casos foram apresentadas as devidas justificativas<sup>14</sup> (ouvidorias n<sup>os</sup> 1, 35, 38, 46, 52, 58, 60 e 88).

85. Enfim, de se destacar, também neste quesito, a boa prática da CGDF ao buscar a regularização do aspecto registrado no RPA, com a edição e assinatura dos termos de responsabilidade correspondentes, pelos ouvidores responsáveis, ainda que tardiamente, subindo de 43 (quantidade levantada à época do RPA) para 77, de um total de 88, o número de ouvidorias com atendimento ao critério estabelecido.

## **Causas**

86. Inobservância dos critérios necessários para a nomeação de ouvidores.

<sup>13</sup> Disponível em: <<http://www.ouvidoria.df.gov.br/conheca-os-ouvidores/>>.

<sup>14</sup> Constam detalhadamente do PT 73. Em síntese, se referem ou a órgãos e entidades que não possuem ouvidoria própria ou que possuem “canais de atendimento independentes, respondendo também as manifestações originárias do SIGO/DF”.



## **Efeitos**

87. Comprometimento da qualidade da prestação de serviços de ouvidoria, tendo em vista a falta de comprovação da adequação do perfil técnico dos titulares das unidades especializadas de ouvidoria com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.

## **Considerações dos gestores**

88. A SODF e a SEEC não se manifestaram quanto a este Achado. As demais jurisdicionadas apresentaram considerações na seguinte linha:

### **OGDF (peça 122 – fls. 3/4)**

89. A jurisdicionada informa, *verbis*:

#### **Achado 1:**

**Os currículos do banco de currículos da OGDF serão revisados**, a fim de separar potenciais servidores, na medida do possível, para **exercer o cargo de ouvidor e servidores para atuar como equipe de ouvidoria**, objetivando ganhar experiência no âmbito das ouvidorias públicas do Poder Executivo Distrital.

Apesar da (*sic*) dificuldades de estrutura física adequada, recomendaremos as ouvidorias Secretaria de estado de Educação - SEE e da Secretaria de Obras do Distrito federal - SODF a adoção de medidas no sentido de melhor adequar a localização de suas ouvidorias para a entrada dos órgãos de forma a facilitar o acesso do cidadão e atender a legislação vigente.

**Com relação ao perfil técnico compatível com a função de ouvidor**, temos a esclarecer:

Após análise do relatório prévio apresentado e seus apontamentos, percebemos que alguns **itens não foram atendidos pois as solicitações não se mostravam compreensíveis**. Entretanto, cabe esclarecer que a partir de agora **adotaremos ações corretivas, visando mitigar os equívocos descritos no documento**.

Informamos que além dos 16 (dezesesseis) currículos enviados e citados no relatório, que são de servidores mais antigos nomeados antes do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, **vinculamos ao processo do SEI nº 00600-00004804/2020-61, um dos quais respondemos vossos questionamentos, 65 (sessenta e cinco) processos de apreciação de listas tríplexes, constando os currículos e atos de análise e indicação dos demais ouvidores, do que atenderia, quase a totalidade, o que foi solicitado**.

Assim, objetivando responder os questionamentos e enviar os documentos comprobatórios demandados em nossa guarda, **anexamos o que foram extraídos do referido processo, bem como a tabela resposta (54456586) preenchida, justificando algumas ausências de documentos**.

Gostaríamos de esclarecer que não tínhamos conhecimento que os Auditores do Tribunal de Contas do Distrito Federal não possuíam acesso ao SEI do Poder Executivo Distrital, por isso nossas escusas por não termos extraído antes dos processos relacionados os currículos dos ouvidores e atos de apreciação requeridos, de forma mais simplificadas, ou seja, entendemos como informações já prestadas, uma vez que constavam como processos vinculados ao processo que foi remetido em resposta ao TCDF.

Com relação ao currículo do Ouvidoria-Geral, foi anexado ao presente processo (54366072) e apresentado ao Controlador-Geral em 2015, quando de sua nomeação. O servidor efetivo José dos Reis de Oliveira, lotado na CGDF desde sua



posse em 2006, integra a equipe da OGDF desde 2009, quando foi nomeado Diretor de Planejamento, participou ativamente de todas as realizações da OGDF desde então, sua experiência em ouvidoria consta com detalhes em seu currículo.

Com relação ao item 3. Ato de designação dos titulares das unidades especializadas de ouvidoria pelo Governador do Distrito foram anexados os faltantes ou justificados na planilha resposta, alertamos que nem todos os órgãos fazem uso do DODF para a publicação de seus atos, alguns utilizam de boletins próprios como é o caso de algumas Empresas Públicas e Entidades, por exemplo a NOVACAP, TERRACAP, CEB, CAESB, CODFJAB, BRB, dentre outras.

Outros órgãos e entidades têm regimentos próprios para o provimento de seus cargos e funções como é o caso das Polícias Militar Civil, Corpo de Bombeiro Militar, Adasa e Defensoria Pública, tendo canais próprios de ouvidorias, no entanto respondem as manifestações recebidas por meio do SIGO-DF.

Já nos casos onde há a publicação antes da apreciação do Controlador-Geral, apesar de várias circulares emitidas aos gestores dos órgão (*sic*) e entidades, a fim de dar pleno conhecimento e requerer atenção ao fiel cumprimento da legislação vigente, acaba ocorrendo tais práticas algumas vezes. Os gestores alegam desconhecimento dos normativos, contudo sempre é solicitado o cumprimento do rito com a possibilidade de anulação do ato.

Por fim e concluindo a resposta ao Achado 1 nos comprometemos a atualizar o sítio eletrônico da Ouvidoria-Geral com uma periodicidade menor.

(grifos acrescentados)

#### **Detran/DF (peça 121 – fl. 14), NOVACAP (peça 125 – fl. 6)**

90. As jurisdicionadas remeteram os currículos e/ou termos de responsabilidade dos titulares de suas unidades seccionais de ouvidoria.

91. Por sua vez, com relação ao tema, a CGDF informou na planilha associada aos autos, “Anexo ao Ofício 6/2021 – CGDF”, *verbis*: “INCLUIDO NO PROCESSO 00480-00005410/2020-25”.

#### **DF LEGAL (peça 124 – fl. 5), SES (peça 128 – fl. 12)**

92. As jurisdicionadas informaram que os currículos e/ou termos de responsabilidade dos titulares das suas unidades seccionais de ouvidoria haviam sido remetidos à OGDF/CGDF.

93. Por sua vez, com relação ao tema, a CGDF informou na planilha associada aos autos, “Anexo ao Ofício 6/2021 – CGDF”, *verbis*: “INCLUIDO NO PROCESSO 00480-00005410/2020-25”.

#### **SEMOB (peça 126 – fl. 11)**

94. A Secretaria de Transporte e Mobilidade informou, *verbis*:

Esclarecemos ainda, que **em relação ao ouvidor desta secretaria**, Cristiano Francisco de Moura, nomeado em 30 de dezembro de 2019, conforme publicado no Diário Oficial do Distrito Federal Nº 247, informamos que, **neste período o mesmo procurou se capacitar, realizando vários cursos voltados para área de ouvidoria, por exemplo, cursos "Formação em Ouvidoria" , Tratamentos de Denúncia em Ouvidoria, Lei de Acesso a Informação, Cartas de Serviços, etc, conforme currículo(54670017)**, cursos estes ministrados por instituição de ensino com referência na área em questão, a exemplo da **Escola de Governo e ENAP**. Já em relação a experiência do servidor supracitado na referida área em análise, insta ressaltar que o mesmo já possui 01(um) ano a frente desta ouvidoria/SEMOB.

(grifos acrescentados)

### **SEDES (peça 127 – fl. 58)**

95. A Secretaria de Desenvolvimento Social esclareceu que “a ouvidora desta pasta ANA MARIA MOREIRA DA SILVA, é pedagoga e mestre, além de ter realizado vários cursos na área de ouvidoria e de ter sido premiada no concurso Melhores práticas em Ouvidoria, nos anos de 2017 e 2020, SEI Nº 54544532”.

96. Às fls. 50/54 da peça 127 foi acostada cópia do currículo da ouvidora.

### **SEE (peça 129 – fl. 2)**

97. A Secretaria de Educação informou que os dados referentes à ouvidora titular daquela Pasta, servidora Evelyne Maria Moura da Cunha Queiroz, estão atualizadas no site da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

98. De se ressaltar que à fl. 7 da peça 129, foi acostada cópia do DODF, comprovando o *tornar sem efeito* da substituição da atual ouvidora, Sra. Evelyne Maria Moura da Cunha pelo Sr. Anderson Moura Barbosa.

### **Posicionamento da equipe de auditoria**

99. A OGDF/CGDF, além das justificativas citadas no § 89, encaminhou o arquivo denominado *JustificativasOGDF.xlsx*<sup>15</sup>, que consiste na planilha constante do PT 73 (*1.1\_Perfil Técnico Ouvidores*), alimentada com justificativas e considerações para cada uma das 88 ouvidorias que compõem o SIGO/DF.

100. Os novos elementos trazidos aos autos pelas jurisdicionadas motivaram a atualização do PT 73 e do tópico *Análise e Evidências* deste Achado em relação à versão preliminar do Relatório de Auditoria.

101. Registra-se que o detalhamento completo das alterações e seus reflexos no encaminhamento da matéria constam do PT 108. O quadro abaixo apresenta um resumo das modificações realizadas:

**Quadro 7. Modificações no Achado 1 em decorrência da manifestação dos gestores.**

Aspecto de análise	RPA	RFA
1. Formação e perfil técnico dos titulares da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e das unidades especializadas de ouvidoria (curriculum vitae)	Remessa pela CGDF de apenas 16 currículos: <ul style="list-style-type: none"><li>12 comprovaram o atendimento às exigências legais;</li><li>4 não atenderam os critérios normativos.</li></ul> Índice de adesão à norma: <ul style="list-style-type: none"><li>75%, dentre os currículos enviados (12/16);</li><li>13,63% em relação ao universo total de ouvidoria (12/88), caracterizando, grosso modo, a incompatibilidade do perfil técnico de titulares de ouvidoria com as competências, as atribuições e as</li></ul>	Remessa pela CGDF de 79 currículos: <ul style="list-style-type: none"><li>49 comprovaram o atendimento às exigências legais;</li><li>30 não atenderam os critérios normativos.</li></ul> Índice de adesão à norma: <ul style="list-style-type: none"><li>62%, dentre os currículos enviados (49/79), caracterizando, grosso modo, uma razoável compatibilidade do perfil técnico dos titulares de ouvidoria com as atribuições exigidas para o desempenho das funções. Há, contudo, significativa margem para melhorias.</li></ul>

<sup>15</sup> Arquivo associado *Anexo ao Ofício 6/2021 – CGDF* (v. peça 123)



Aspecto de análise	RPA	RFA
	atividades exigidas para o desempenho das funções.	
2. Ato de apreciação e aprovação dos titulares das unidades especializadas de ouvidoria pelo Controlador-Geral do Distrito Federal ou por alguém por ele designado	Foram encaminhados pela CDF 59 atos de apreciação e avaliação. Destes: <ul style="list-style-type: none"><li>52 foram apreciados pelo Controlador-Geral;</li><li>7 foram apreciados pelo Ouvidor-Geral.</li></ul> Dos 29 atos não encaminhados: <ul style="list-style-type: none"><li>16 foram justificados (ouvidores antigos);</li><li>13 não foram justificados.</li></ul>	O número de atendimentos ao critério permaneceu o mesmo da etapa anterior (RPA), total de 59 ouvidorias, tendo ocorrido, porém, as seguintes alterações: as ouvidorias de nºs 7 e 23 passaram do status <i>Atendido</i> para <i>Não atendido</i> e as ouvidorias de nºs 52 e 55 passaram do status <i>Não Atendido</i> para <i>Atendido</i> . Dos 29 atos não encaminhados: <ul style="list-style-type: none"><li>23 foram justificados (ouvidores antigos ou ouvidorias com canais de atendimento próprios);</li><li>6 não foram justificados.</li></ul>
3. Ato de designação do Ouvidor-Geral e dos titulares das unidades especializadas de ouvidoria pelo Governador do Distrito Federal	Número de atendimentos ao critério: 68. Em 22 casos, houve a publicação no DODF do ato de designação dos titulares das ouvidorias, anteriormente à edição do ato de apreciação e avaliação pelo Controlador-Geral ou servidor por ele designado, caracterizando, a princípio, impropriedade de natureza formal. Não localização no DODF de ato de designação relativo a 20 ouvidorias.	O número de atendimentos ao critério aumentou uma unidade em relação à etapa anterior (RPA), total de 69 ouvidorias, tendo ocorrido as seguintes alterações: a ouvidoria de nº 88 passou do status <i>Atendido</i> para <i>Não atendido</i> e as ouvidorias de nºs 36 e 55 passaram do status <i>Não Atendido</i> para <i>Atendido</i> .
4. Termo de responsabilidade do exercício de função de ouvidor.	Número de atendimentos ao critério: 43. Não foram encaminhados 45 termos de responsabilidade, número esse que representa 51% do total das ouvidorias (88).	Em adição aos 43 termos de responsabilidade inicialmente encaminhados, a CGDF remeteu outros 24. Assim, ao final, do total de 88 ouvidorias, apenas 11 termos não foram encaminhados, sendo que para 8 casos foram apresentadas as devidas justificativas.

## Proposições

102. Propõe-se ao egrégio Tribunal:
- recomendar à Controladoria do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal:
    - promova a atualização da relação de ouvidorias que compõem Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, na forma relatada nos §§ 60/63;
    - doravante, observe os critérios estabelecidos para a apreciação e a aprovação dos novos ouvidores, conforme prevê o art. 6º do Decreto nº 36.462/2015, na forma relatada nos §§ 72/78, atentando para a necessidade de comprovação da adequação do perfil técnico dos servidores indicados com as competências, as



atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções;

- 3) adote providências necessárias de modo a evitar situações de publicação do ato de designação dos titulares das ouvidorias anteriormente à edição do ato de apreciação e avaliação dos mesmos pelo Controlador-Geral ou servidor por ele designado, na forma relatada no § 81;
- 4) adote providências no sentido de manter a tempestiva e permanente atualização das informações sobre os titulares das ouvidorias no sítio eletrônico da Ouvidoria-Geral do DF;
- 5) adote providências no sentido de exigir dos titulares de ouvidoria recém nomeados, a tempestiva assinatura dos termos de responsabilidade correspondentes, de modo a evitar a situação relatada nos §§ 84/85.

### ***Benefícios Esperados***

103. Melhoria na qualidade dos serviços de ouvidoria prestados ao cidadão.

### **2.1.2 Achado 2 – Ouvidores do SIGO/DF sem adequada capacitação.**

#### ***Critério 1.5.1***

104. Os ouvidores devem ter recebido treinamentos específicos ministrados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

105. Fundamentação legal: Decreto nº 36.462/2015 – arts. 8º, parágrafo único, e 18, inciso X.

#### Decreto nº 36.462/2015

Art. 8º. (...)

Parágrafo único. O ouvidor deverá comparecer aos treinamentos, cursos, reuniões e eventos que a Ouvidoria-Geral convocar, exceto quando estiver em afastamento legal.

Art. 18. Compete à Ouvidoria-Geral:

(...)

X – treinar ouvidores de unidades seccionais.

### ***Análises e Evidências***

106. A Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF, instituída e aprovada pela Portaria CGDF nº 21, de 14 de março de 2017, definiu um programa de formação continuada, tendo como objetivo proporcionar capacitação permanente, primando pela efetivação da educação profissional no âmbito dos serviços de ouvidoria.

107. Na busca pela qualificação dos servidores em prol do desenvolvimento e do aprimoramento da atividade de ouvidoria, no período de 2017 a 2020, foram ofertados 22 cursos de capacitação, que abordaram 10 diferentes assuntos:





**Quadro 8. Cursos de capacitação sobre as atividades de ouvidoria ofertados nos anos de 2017 a 2020.**

<b>Exercício</b>	<b>Cursos realizados</b>
2017	Mediação de conflitos em ambientes de ouvidoria Formação em ouvidoria Carta de Serviços
2018	Painel de ouvidoria Lei de Acesso à Informação para ouvidorias Comunicação no ambiente de ouvidoria Qualidade da resposta de ouvidoria Inicialização em ouvidoria Carta de Serviços Gestão do atendimento de ouvidoria Mediação de conflitos em ambiente de ouvidoria - básico
2019	Inicialização em ouvidoria - Módulo I Inicialização em ouvidoria - Módulo II Carta de Serviços Inteligência e governança em ouvidoria Lei de Acesso à Informação em ouvidoria Gestão do atendimento de ouvidoria Carta de Serviços Qualidade da resposta de ouvidoria Formação em ouvidoria – ensino à distância (EAD)
2020	Lei de Acesso à Informação e Sistema e-SIC (EAD) Formação em ouvidoria (EAD)

Fonte: Compilação própria com dados extraídos do sítio eletrônico <http://www.ouvidoria.df.gov.br/capacitacao-dos-ouvidores-e-equipes-da-rede-sigo-df/>. Acesso em: 20 out 2020.

**Quadro 9. Assuntos abordados nos cursos de capacitação.**

<b>Assuntos abordados</b>
Carta de Serviços Comunicação no ambiente de ouvidoria Formação em ouvidoria Gestão do atendimento de ouvidoria Inicialização em ouvidoria Inteligência e governança em Ouvidoria Lei de Acesso à Informação e Sistema e-SIC Mediação de conflitos em ambiente de ouvidoria - básico Painel de ouvidoria Qualidade da resposta de ouvidoria

108. Por meio da peça 48 - fls. 10/25, a Coordenação de Planejamento da Ouvidoria-Geral do Distrito apresentou planilha que elenca os cursos realizados pelos atuais ouvidores das unidades seccionais. Do referido documento, extraem-se os seguintes dados:



**Tabela 1. Quantidade de ouvidores por quantidade de cursos realizados.**

Quantidade de cursos realizados	Ouvidores de unidades seccionais		
	Quantidade	%	% acumulado
0	18	21,69%	21,69%
1	15	18,07%	39,76%
2	9	10,84%	50,60%
3	3	3,61%	54,22%
4	8	9,64%	63,86%
5	3	3,61%	67,47%
6	12	14,46%	81,93%
7	1	1,20%	83,13%
8	2	2,41%	85,54%
9	6	7,23%	92,77%
10	3	3,61%	96,39%
11	1	1,20%	97,59%
13	2	2,41%	100,00%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>	

Fonte: Compilação própria.

109. Observa-se, de imediato, que 18 ouvidores não realizaram sequer um curso voltado para sua área de atuação, o que constitui uma situação preocupante, já que representam mais de um quinto do corpo de ouvidores.

110. Chama a atenção, igualmente, o fato de que mais da metade (54,22%) do corpo de ouvidores, total de 45 profissionais, fez no máximo 3 cursos dentre aqueles relacionados no § 107, denotando a necessidade de que sejam estabelecidos cursos de capacitação obrigatórios para a categoria, de modo a manter a excelência profissional dos titulares que se encontram à frente do sistema de ouvidoria do DF.

111. Tais fatos evidenciam, a nosso ver, o descumprimento do art. 8º, parágrafo único, e do art. 18, inciso X, ambos do Decreto nº 36.462/2015.

### **Causas**

112. Não estabelecimento de obrigatoriedade de participação dos ouvidores nos cursos de capacitação ofertados.

### **Efeitos**

113. A existência de servidores não capacitados para atuarem como ouvidores titulares das unidades seccionais do SIGO/DF representa risco à qualidade da prestação dos serviços de ouvidoria.

### **Considerações dos gestores (peça 122 – fl. 4)**

114. A OGDF informou que, no ano de 2020, 34% dos ouvidores foram substituídos e que houve atraso na execução do cronograma do Programa de Formação em Ouvidoria em razão da pandemia da COVID-19, visto que os cursos programados ocorriam na modalidade presencial.



115. Destacou que esses fatores dificultaram o acesso imediato dos novos ouvidores ao referido Programa de Formação e prejudicaram a realização da Certificação em Ouvidoria Pública, iniciativa esta que prevê certificar os servidores que concluem 100% da grade de cursos ofertados pela OGDF em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal – EGOV.

116. Ressaltou que, em 2021, implementará as seguintes medidas:

- a) Programa de Certificação *online* em parceria com a Escola de Controle da CGDF, que prevê a capacitação dos servidores e ouvidores do SIGO/DF em todos os módulos oferecidos pela OGDF;
- b) Convocação dos ouvidores titulares para se inscreverem nos módulos de capacitação do Programa de Formação em Ouvidoria, todos estes considerados obrigatórios.

117. A Ouvidoria-Geral ainda pontuou que:

(...) havia entregado o projeto do Curso de Formação em Ouvidoria EAD junto a EGOV, durante a pandemia foram feitos esforços junto a EGOV (plataforma do curso) para ampliação de turmas e vagas a serem oferecidas, conseguindo capacitar 352 (trezentos e cinquenta e dois) servidores nessa modalidade. Não obstante, a equipe da OGDF se mobilizou e reformulou os cursos oferecidos na EGOV presencialmente para o formato *on-line* onde foram capacitados mais 251 (duzentos e cinquenta e um) servidores, pela Escola de Controle da CGDF. Destacamos que apesar das complicações citadas, no total, nosso Programa de Formação em Ouvidoria capacitou 603 (seiscentos e três) servidores em 2020.

118. O DETRAN, a DF LEGAL, a NOVACAP, a SES, a SEMOB e a SEEC não se manifestaram quanto a este Achado.

119. De seu turno, a NOVACAP (peça 126 – fl. 11), a SEDES (peça 127 – fl. 58) e a SEE (peça 129 – fl. 2) informaram, em síntese, que os titulares de suas unidades seccionais buscam se manter capacitados para o exercício da função de ouvidor.

### ***Posicionamento da equipe de auditoria***

120. A troca de um terço do quadro de ouvidores do SIGO/DF aliada aos impactos causados pela pandemia do COVID-19 que inviabilizaram a realização de cursos presenciais no ano de 2020 podem ter contribuído para a situação descrita nos §§ 109/110.

121. Sem embargo, a Ouvidoria-Geral do DF informou sobre as medidas a serem implementadas em 2021 que vão ao encontro das proposições consignadas no RPA para este Achado 2, quais sejam:

#### **Quadro 10. Proposições consignadas no RPA para o Achado 2 e medidas informadas pela OGDF para o ano de 2021.**

<b>Proposições - RPA</b>	<b>Medidas OGDF</b>
Elaboração de um plano de capacitação que especifique os cursos mínimos obrigatórios a todo servidor ocupante do cargo de ouvidor.	Previsão de capacitação dos ouvidores em todos os cursos do Programa de Certificação <i>online</i> ,



Proposições - RPA	Medidas OGDF
	realizado em parceria com a Escola de Controle da CGDF. Todos os módulos de capacitação do Programa de Formação em Ouvidoria, realizado junto à Escola de Governo – EGOV, são considerados obrigatórios.
Convocação dos ouvidores titulares das unidades seccionais do SIGO/DF a realizarem os cursos definidos em decorrência do item anterior.	Convocação dos ouvidores titulares para se inscreverem nos módulos do Programa de Formação em Ouvidoria.

122. Em consulta o sítio eletrônico da EGOV, observou-se que, para o triênio 2020 a 2022 foi programada a seguinte lista de cursos/atividades relacionados ao Programa de Formação em Ouvidoria:

**Quadro 11. Cursos de formação em ouvidoria ofertados na Escola de Governo do Distrito Federal.**

Cursos EGOV	
162	Programa de formação em ouvidoria
163	Programa de formação em ouvidoria – Módulo: Carta de Serviços ao Cidadão
164	Programa de formação em ouvidoria – Módulo: Comunicação no ambiente de ouvidoria
165	Programa de formação em ouvidoria – Módulo: Gestão do atendimento de ouvidoria
166	Programa de formação em ouvidoria – Módulo: Inicialização em ouvidoria
167	Programa de formação em ouvidoria – Módulo: Inteligência e governança em ouvidoria
168	Programa de formação em ouvidoria – Módulo: Lei de Acesso à Informação para ouvidorias
169	Programa de formação em ouvidoria – Módulo: Mediação de conflitos em ambiente de ouvidoria
170	Programa de formação em ouvidoria – Módulo: Monitoramento de ouvidoria
171	Programa de formação em ouvidoria – Módulo: Painel de ouvidoria
172	Programa de formação em ouvidoria – Módulo: Qualidade da resposta de ouvidoria
173	Programa de formação em ouvidoria – Módulo: Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (Ouv-DF)

Fonte: Programação de Cursos/Atividades de 2020 a 2022. Disponível em: < <http://www.egov.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/01/Programacao-de-cursos-de-2020-a-2022-2.pdf>>. Acesso em: 17 mar 2021.

123. Verificou-se ainda, que, na data de 17.03.2021, estavam abertas as inscrições para a turma 2/2021 do curso à distância “Formação em Ouvidoria”, conforme abaixo:

**Figura 1. Curso de Formação em Ouvidoria disponível na EGOV.**

**FORMAÇÃO EM OUVIDORIA**

Carga horária: 25 horas

Formação em Ouvidoria – Turma 02/2021

**Público-alvo:** Servidores do Governo do Distrito Federal, que tenham interesse em compreender a atuação da Ouvidoria pública do Distrito Federal.

**Período de inscrições:** de 8 de fevereiro a 21 de março de 2021.

**Período de realização:** de 5 de abril a 5 de maio de 2021.

**Carga horária:** 25 horas.

**Objetivos de aprendizagem:** compreender a atuação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, a fim de atrair novos servidores para atuarem em ouvidoria, bem como capacitar servidores de outras áreas técnicas que se relacionem com os serviços de ouvidoria, além de facilitar o acesso a orientações e reciclagem para os que já atuam no Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF (SIGO/DF).

[Quero me inscrever no curso Formação em Ouvidoria](#)

Fonte: Inscrições EaD – Início imediato – cursos autoinstrucionais (sem tutoria). Disponível em: <<http://egov.df.gov.br/inscricoes-ead-2/>>. Acesso em: 17 mar 2021.

124. Quanto ao Programa de Certificação *online*, constatou-se que estão disponíveis no sítio eletrônico da Escola de Controle da CGDF oito cursos relacionados à Ouvidoria:

**Figura 2. Oferta de cursos na categoria Ouvidoria disponíveis na Escola de Controle da CGDF.**

← → ↻ Não seguro | escoladecontrole.cg.df.gov.br

Escola de Controle Português - Brasil (pt\_br)

**Página inicial**

- Painel
- Calendário
- Arquivos privados

Controladoria-Geral do Distrito Federal

Categorias de Cursos

- ▼ Cursos
  - ▶ Ouvidoria (8)
  - ▶ TCE (2)
  - ▶ SUBTC

Fonte: Escola de Controle – CGDF. Disponível em: <<http://escoladecontrole.cg.df.gov.br/>>. Acesso em: 17 mar 2021.



125. Os cursos são os seguintes:

**Quadro 12. Cursos em Ouvidoria ofertados pela Escola de Controle da CGDF.**

Id	Curso	Objetivo
1	Monitoramento de Desempenho de Ouvidoria	Orientar e apresentar instrumentos metodológicos para os ouvidores titulares e equipes utilizarem as informações de ouvidoria para aprimoramento da gestão do serviço prestado pela instituição em que atua, por meio de atitudes de Ouvidor-gestor e elaboração de relatórios.
2	Introdução ao Atendimento de Ouvidoria	Orientar e apresentar instrumentos metodológicos para os ouvidores titulares e equipes relativos ao atendimento de ouvidoria.
3	Qualidade da Resposta de Ouvidoria	Orientar e apresentar instrumentos metodológicos para os ouvidores titulares e equipes como o objetivo de analisar criticamente às respostas de ouvidoria e construir respostas mais eficientes ao cidadão.
4	Monitoramento de Desempenho de Ouvidoria	Orientar e apresentar instrumentos metodológicos para os ouvidores titulares e equipes utilizarem as informações de ouvidoria para aprimoramento da gestão do serviço prestado pela instituição em que atua, por meio de atitudes de Ouvidor-gestor e elaboração de relatórios.
5	Carta de Serviços	Capacitar as equipes das Cartas de Serviços na aplicação das metodologias e ferramentas para simplificação e digitalização de serviços, com foco no Programa Cartas de Serviços ao Cidadão. Aprofundar os conhecimentos dos servidores que atuam em assessoria de comunicação sobre as ferramentas de atualização de conteúdo dos sítios institucionais, com foco no Programa Cartas de Serviços ao Cidadão.
6	Curso de Inteligência e Governança em Ouvidoria	-
7	Lei de Acesso à Informação e Sistema e-SIC	Capacitar servidores que atuam como ouvidores e membros de equipe em ouvidorias no conhecimento e aplicação da Lei no Distrito Federal o uso da ferramenta e-SIC no tratamento das demandas.
8	Análise e Tratamento de Denúncias de Ouvidoria	Capacitar servidores que atuam como ouvidores e membros de equipe em ouvidorias no conhecimento dos conceitos, o mecanismo de análise e demais etapas de tratamento das denúncias registradas no sistema OUV-DF.

Fonte: Escola de Controle – CGDF. Disponível em: <<http://escoladecontrole.cg.df.gov.br/>>. Acesso em: 17 mar 2021.

126. À vista dessas informações, podem ser consideradas satisfatórias as providências noticiadas pela OGDF no sentido de combaterem a causa identificada para o presente Achado, razão pela qual optou-se por alterar o encaminhamento da matéria, excluindo a recomendação para que a jurisdicionada especificasse os cursos mínimos obrigatórios a todo servidor ocupante do cargo de ouvidor.



127. Todavia, uma vez que as evidências e os efeitos ainda subsistem, a fim de orientar monitoramento futuro, sugere-se a manutenção, com ajustes redacionais, da recomendação quanto à necessidade de convocação dos ouvidores titulares das unidades seccionais para realizarem os cursos previstos no Programa de Formação em Ouvidoria da Escola de Governo do Distrito Federal e no Programa de Certificação em Ouvidoria da Escola de Controle da CGDF.

### **Proposições**

128. Propõe-se ao egrégio Tribunal recomendar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, convoque, periodicamente, os ouvidores titulares das unidades seccionais do SIGO/DF para realizarem os cursos previstos no Programa de Formação em Ouvidoria, realizado junto à Escola de Governo do Distrito Federal, e no Programa de Certificação em Ouvidoria, realizado junto à Escola de Controle da CGDF.

### **Benefícios Esperados**

129. A adequada capacitação permitirá aos servidores obter conhecimentos, habilidades e atitudes para atuarem como ouvidores-gestores, contribuindo para a melhoria dos serviços públicos prestados.

## **2.2 QA 2 – O planejamento e as atividades do SIGO/DF encontram-se adequadamente estruturados?**

*Parcialmente. Constatou-se que não houve o atendimento pleno dos critérios relativos aos itens de verificação 2.1 – Existência e execução de planejamento anual de atividades (Achado 3) e 2.3 – Elaboração e divulgação de Carta de Serviços ao Cidadão (Achado 4). Mais especificamente, constatou-se a ausência de padronização na elaboração e na divulgação dos Planos de Ação Anuais, por não especificarem os recursos necessários para seus desenvolvimentos e implantações, os procedimentos básicos a serem adotados, os resultados finais esperados (metas), os prazos estabelecidos e os responsáveis pela execução e implementação das iniciativas e projetos propostos; dos relatórios trimestrais de ouvidoria que, de modo geral, se limitaram a apresentar dados estatísticos relacionados aos canais de entrada das demandas, à classificação das manifestações, aos assuntos mais demandados, aos prazos de resposta e às pesquisas de satisfação junto ao usuário (índices apurados). Por outro lado, cumpre destacar positivamente as iniciativas da SEDES e da SEMOB, para o exercício de 2021, buscando aprimorar seus PAA, mediante a implementação de alguns dos pontos de melhoria elencados no Relatório Prévio. Constatou-se, também, com relação às Cartas de Serviço ao Cidadão, que não abordaram satisfatoriamente o conteúdo mínimo exigido pelos normativos legais, em especial, dados relacionados à previsão de horários de*



*atendimento e tempo de espera; aos modos de prestação dos serviços públicos e às prioridades de atendimento, devendo-se destacar a proatividade do Detran/DF no sentido de já ter ajustado sua Carta de Serviços, bem como as boas práticas de NOVACAP, SEMOB, SEDES, SES, SEE e SEEC, as quais indicaram já ter iniciado a adoção de providências no sentido de adequar suas Cartas de Serviço. Por outro lado, verificou-se a existência do Manual de Atendimento de Ouvidoria elaborado pela OGDF que visa a padronizar as rotinas internas atinentes aos serviços do SIGO/DF, fato esse determinante para se considerar **atendido** o item de verificação 2.2 (v. PT 50).*

### **2.2.1 Achado 3 – Ausência de detalhamento das atividades propostas nos Planos de Ação Anuais e de acompanhamento da execução dos planejamentos nos relatórios de atividades publicados trimestralmente.**

#### **Critério 2.1.1**

130. As atividades do SIGO/DF devem ser objeto de planejamento anual e de acompanhamento trimestral.

131. Fundamentação legal: Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 - art. 2º, incisos II e VII; Decreto nº 32.840/2011 – art. 1º, inciso I; Decreto nº 36.462/2015 – art. 19, inciso VIII.

#### Instrução Normativa CGDF nº 1/2017

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;

(...)

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

(grifos acrescidos)

#### Decreto nº 32.840/2011

Art. 1º As Fundações Públicas, as Autarquias, inclusive as de Regime Especial, as Empresas Públicas e as Sociedades de Economia Mista do Distrito Federal que possuírem, em suas estruturas organizacionais, unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria, estão, no desempenho destas funções, subordinadas à supervisão técnica e orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal, devendo:

I – encaminhar, para análise e aprovação, o planejamento anual de atividades de correição, auditoria e ouvidoria, até 31 de outubro do exercício anterior a que se referir;

#### Decreto nº 36.462/2015

Art. 19. Compete às unidades seccionais:



VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

### **Análises e Evidências**

132. Segundo Chiavenato<sup>16</sup>, o planejamento operacional é focalizado para o curto prazo, fundamentando-se nas tarefas e operações organizacionais rotineiras e na otimização e maximização de resultados, conforme os procedimentos estabelecidos pela organização.

133. O Plano de Ação Anual – PAA, especificado no art. 2º, inciso II, da Instrução Normativa CGDF nº 1/2017, é um dos instrumentos que materializa o nível de planejamento operacional.

134. Por meio de Notas de Auditoria e de consultas realizadas aos sítios eletrônicos das unidades integrantes da amostra, foram obtidos os PAAs relativos aos exercícios de 2019 e 2020 e os relatórios trimestrais de ouvidoria (DA 58).

135. O quadro abaixo sintetiza os resultados obtidos:

**Quadro 13. Existência de Planos de Ação Anuais e de relatórios trimestrais de ouvidoria.**

Órgão/Entidade	Plano de Ação		Relatórios trimestrais de ouvidoria					
	2019	2020	2019.01	2019.02	2019.03	2019.04	2020.01	2020.02
CGDF/OGDF*	Sim	Sim	-	-	-	-	-	-
SES	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
SEMOB	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
DF LEGAL	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
NOVACAP	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
SEE	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
DETRAN	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
SEDES	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
SODF	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
SEEC	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

Nota: (\*) Por não ser uma ouvidoria seccional, a OGDF não está submetida à obrigação imposta pela Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 de publicar trimestralmente os relatórios de ouvidoria.

Fonte: DA 58.

136. De pronto, impende destacar que a DF LEGAL e a SEDES não elaboraram planos de ação para os dois exercícios.

137. A Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal argumentou que sua criação “se deu em 16 de Maio de 2019 pela Lei Distrital nº 6.302, publicada no DODF nº 92 de 17/05/2019 e ainda não possui planejamento estratégico” (e-DOC 971254CB).

138. Por sua vez, a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal limitou-se a informar que “quanto aos planos de ação dos anos de 2019

<sup>16</sup> CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010 –2ª reimpressão. p. 207.



e 2020, Instrução Normativa CGDF nº 1/2017, informamos que, não encontramos registros nessa unidade de ouvidoria” (e-DOC B65BB8BE).

139. Em relação aos planos dos demais órgãos e entidades, ressalta-se que não possuem padronização quanto ao conteúdo, apesar de se referirem a atividades que, na sua essência, guardam semelhança entre si, qual seja, a prestação de serviços de atendimento em ouvidoria.

140. No tocante a esse instrumento do planejamento operacional, Oliveira<sup>17</sup> leciona que o documento deve conter os recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, os procedimentos básicos a serem adotados, os resultados finais esperados (metas), os prazos estabelecidos e os responsáveis pela sua execução e implementação.

141. A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF, na condição de órgão central do SIGO/DF, elaborou para o exercício de 2020 o Plano de Ação em Ouvidoria – PAO, constituído pelos seguintes elementos (DA 58 – fls. 56/101):

a) Apresentação, na qual consta a informação de que:

As ações e projetos aqui descritos são desdobramentos de análises e reflexões da equipe da Ouvidoria-Geral frente aos resultados obtidos por todo sistema de ouvidorias do Distrito Federal no último [exercício], em especial os descritos no Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral - 2019 e Balanço SIGO/DF - 2019, ambos disponíveis no sítio da ouvidoria ([www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)).

b) Organograma;

c) Recursos humanos;

d) Diagnóstico, que faz um apanhado das ações, projetos e programas desenvolvidos no exercício anterior e apresenta, ainda, os resultados alcançados no período, análise SWOT, matriz de riscos e matriz de integridade da OGDF;

e) Instrumentos de Planejamento Associados a Ouvidoria, com destaque para o Plano Plurianual – PPA 2020/2023, o Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2020/2023 e o Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF – PDSO 2019/2023<sup>18</sup>;

f) Ações propostas para 2020, com a descrição de cada uma delas e da finalidade pretendida:

I - Programa de Integridade no Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO/DF;

II - Programa de Formação em Ouvidoria – SIGO/DF;

III - Reunião Geral de Ouvidores da Rede SIGO/DF;

<sup>17</sup> OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas**. 34. ed. São Paulo: Atlas, 2018. p. 20.

<sup>18</sup> O PDSO apresenta um quadro resumo com as metas estabelecidas para os indicadores de desempenho em 2020: índice de resolatividade, índice de satisfação, índice de recomendação, índice de cumprimento do prazo de resposta, taxa de adequação das cartas de serviço e taxa de satisfação com a clareza das informações nas cartas de serviço.



- IV - Seminário Regional de Ouvidoria do Centro-Oeste;
  - V - Programa Carta de Serviços ao Cidadão;
  - VI - Programa de Ouvidorias Itinerantes;
  - VII - Internet Patrocinada para o OUV-DF;
  - VIII - Validação das contas do OUV-DF;
  - IX - Implementação de Inteligência Artificial - IA no OUV-DF.
- g) Cronograma das Ações/Projetos para 2020;
  - h) Outras atividades de rotina a serem desempenhadas em 2020 na OGDF;
  - i) Considerações finais;
  - j) Anexo I - Demandas do OUV-DF priorizadas Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da CGDF – PDTIC 2020;
  - k) Anexo II – Cronograma de Cursos para a Certificação em Ouvidoria Pública do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – 2019.

142. Em relação ao plano anual da OGDF, destaca-se a ausência de especificação dos recursos necessários para o desenvolvimento e implantação das ações propostas, bem como da indicação dos responsáveis pela execução e implementação. Todavia, a jurisdicionada noticiou que essas informações existem e constam de outros instrumentos de planejamento associados ao PAO e de Termos de Abertura de Projetos – TAPs de cada iniciativa proposta (peça 122 – fl. 4).

143. De outro lado, apresenta-se a seguir a estrutura dos Planos de Ação Anuais (PAA) de 2020 dos órgãos e entidades distritais pertencentes à amostra, com a identificação de possíveis pontos de melhoria:

**Quadro 14. Análise dos Planos de Ação Anuais dos órgãos e entidades distritais pertencentes à amostra.**

Órgão/Entidade	Estrutura do PAA 2020	Possíveis pontos de melhoria
SES	Apresentação Organograma Diagnóstico e justificativa Instrumentos de planejamentos associados à Ouvidoria Objetivos para 2020 Resultados esperados Considerações finais Referências	Especificação dos recursos humanos alocados nas atividades de ouvidoria (Unidade Setorial, gerências e ouvidorias seccionais); Associação do plano de ação ao planejamento estratégico do órgão; Detalhamento de cada uma das ações propostas: justificativa para sua inclusão no PAA, recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, procedimentos básicos a serem adotados, resultados finais esperados (metas), prazos estabelecidos (cronograma) e responsáveis pela sua execução e implementação.
SEMOB	Apresentação Finalidade e competências Força de trabalho Diagnóstico Estratégia	Associação do plano de ação ao planejamento estratégico do órgão; Detalhamento de cada uma das ações propostas: justificativa para sua inclusão no PAA, recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, especificação



Órgão/Entidade	Estrutura do PAA 2020	Possíveis pontos de melhoria
	Necessidades de capacitação Cronograma de eventos	dos prazos estabelecidos (cronograma) e responsáveis pela sua execução e implementação.
DF LEGAL	Não tem plano de ação para 2020, conforme apontado no § 137.	Elaboração de PAA que contenha: Indicação dos recursos humanos/força de trabalho; Diagnóstico dos resultados alcançados previamente e das melhorias a serem perseguidas; Associação do plano de ação ao planejamento estratégico da entidade, se este for desenvolvido até o final do exercício; Detalhamento de cada uma das ações propostas: justificativa para sua inclusão no PAA, recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, procedimentos básicos a serem adotados, resultados finais esperados (metas), especificação dos prazos estabelecidos (cronograma) e responsáveis pela sua execução e implementação.
NOVACAP	Constitui-se de somente um quadro com definições genéricas de atividades, metodologias, responsáveis e datas previstas.	Estruturação de todo o relatório; Indicação dos recursos humanos/força de trabalho; Diagnóstico dos resultados alcançados previamente e das melhorias a serem perseguidas; Associação do plano de ação ao planejamento estratégico da entidade; Detalhamento de cada uma das ações propostas: justificativa para sua inclusão no PAA, recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, procedimentos básicos a serem adotados, resultados finais esperados (metas), especificação dos prazos estabelecidos (cronograma) e responsáveis pela sua execução e implementação.
SEE	Apresentação Competências e atribuições Recursos humanos Diagnóstico Proposta de execução do plano Considerações finais	Associação do plano de ação ao planejamento estratégico do órgão; Detalhamento de cada uma das ações propostas: justificativa para sua inclusão no PAA, recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, procedimentos básicos a serem adotados, prazos estabelecidos (cronograma) e responsáveis pela sua execução e implementação.
DETRAN	Apresentação Ações 2020	Associação do plano de ação ao planejamento estratégico da autarquia; Detalhamento de cada uma das ações propostas: justificativa para sua inclusão no PAA, recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, os procedimentos básicos a serem adotados, os resultados finais esperados (metas) e os



Órgão/Entidade	Estrutura do PAA 2020	Possíveis pontos de melhoria
		responsáveis pela sua execução e implementação.
SEDES	Não tem plano de ação para 2020, conforme apontado no § 138.	Elaboração de PAA que contenha: Indicação dos recursos humanos/força de trabalho; Diagnóstico dos resultados alcançados previamente e das melhorias a serem perseguidas; Associação do plano de ação ao planejamento estratégico da entidade; Detalhamento de cada uma das ações propostas: justificativa para sua inclusão no PAA, recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, procedimentos básicos a serem adotados, resultados finais esperados (metas), especificação dos prazos estabelecidos (cronograma) e responsáveis pela sua execução e implementação.
SODF	Apresentação Finalidades e competências Força de trabalho Diagnóstico Metas e indicadores	Associação do plano de ação ao planejamento estratégico do órgão; Detalhamento de cada uma das ações propostas: justificativa para sua inclusão no PAA, recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, procedimentos básicos a serem adotados, resultados finais esperados (metas), prazos estabelecidos (cronograma) e responsáveis pela sua execução e implementação.
SEEC	Apresentação Base jurídica – Ouvidoria SEEC/DF Objetivos, metas, indicadores e ações complementares Cronograma de atividades Considerações finais	Associação do plano de ação ao planejamento estratégico do órgão; Detalhamento de cada uma das ações (atividades) propostas: recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, especificação dos prazos estabelecidos (cronograma) e responsáveis pela sua execução e implementação.

Fonte: DA 58.

144. A partir das informações compiladas no quadro acima, constata-se um ponto de melhoria comum a todos os órgãos e entidades analisados, qual seja, a necessidade de detalhamento das ações propostas no plano anual. Ressalta-se que esse ponto representa o cerne do planejamento anual.

145. Prosseguindo a análise, a Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 estabelece que as ouvidorias seccionais do SIGO/DF devem publicar trimestralmente, na Internet, os relatórios de suas atividades.

146. Ao consultar os sítios institucionais dos órgãos e entidades pertencentes à amostra auditada, verificou-se que referido requisito tem sido cumprido. Todavia, também quanto a esses relatórios, identificou-se que não possuem padronização quanto ao conteúdo e ao formato.

147. De modo geral, referidos relatórios limitam-se a apresentar dados estatísticos relacionados aos canais de entrada das demandas, à classificação das manifestações, aos assuntos mais demandados, aos prazos de resposta e às pesquisas de satisfação junto ao usuário.

148. Como boas práticas pontuais, que poderiam ser aproveitadas de forma sistêmica pelos integrantes do SIGO/DF, destacam-se:

- a) Relatório SES/DF – 1º trimestre de 2019 – apresentação de informações relacionadas à execução do Plano de Ação do órgão e de ações promovidas pela gestão:

**Figura 3. Relatório SES/DF – 1º trimestre de 2019.**


### EXECUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO PARA MELHORA DOS FLUXOS DE TRABALHO

- Correção dos fluxos das denúncias para adequação ao que está previsto no Decreto 36.462/2015 e Portaria Conjunta nº 24 de 11/10/2017.
- Ajustes com relação às tipologias Solicitação e Reclamação o que resultará na tratativa adequada para cada tipo de demanda.
- Alinhamento com os gestores para que seja designado um substituto para cada titular de Ouvidoria Seccional com o intuito de evitar a descontinuidade do serviço.
- Alinhamento com os gestores para que as nomeações para Ouvidor Seccional ocorram após análise curricular do Chefe da Unidade Setorial de Ouvidoria e com a imposição legal de que o indicado para o cargo tenha vínculo efetivo com a Administração Pública, conforme Portaria Conjunta nº 24 de 11/10/2017.


  

### AÇÕES PROMOVIDAS PELA GESTÃO

- Adoção de treinamentos, oficinas, capacitações, reciclagens como estratégia para melhoria dos índices relacionados com prazo e resolutividade das manifestações, resultando em profissionalização dos Ouvidores e Interlocutores (parceria com a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal).
- Alinhamento com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS na busca de cooperação técnica com relação ao sistema OUIDOR-SUS e demais atividades relacionadas com Ouvidorias do SUS.



- Participação junto à Controladoria-Geral do Distrito Federal com o projeto “De Olho na Saúde” que tem como principal objetivo a promoção da auditoria cívica e que tem como unidade piloto o Hospital da Região Leste.
- Promoção de um ciclo de visitas técnicas às Ouvidorias, Subsecretarias, Diretorias e Gerências que possuem caixa no sistema OUV-DF como ação de monitoramento, orientações aos gestores sobre a Ouvidoria e a importância dela no contexto do Controle Social.
- Adoção de um conjunto de ações em prol da publicação das cartas de serviço de todas as unidades de saúde da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.
- Início dos estudos necessários para implantação do teletrabalho.





**PROCESSOS DE TRABALHO**

As ações promovidas foram suficientes para equacionamento da rotina de manifestações vencidas.

Como já citado, o resultado positivo ocorreu por conta das ações de capacitação promovidas pela Unidade Setorial de Ouvidoria da Saúde e do acompanhamento às Ouvidorias Seccionais e Interlocutores periodicamente e de forma presencial.

**AÇÕES QUE COMEÇARAM A SER EXECUTADAS**

Os próximos passos envolvem a busca pela resposta das manifestações vencidas no sistema Ouvidor SUS que somam mais de 1300 em toda a rede e envolvem manifestações vencidas desde 2013.

Incluimos, também, nas ações futuras o objetivo de melhoria da resolutividade e o aprimoramento da qualidade da resposta, indicadores que estão intimamente integrados.

**PROJETOS:**

OUVIDORIA ITINERANTE: CRONOGRAMA EM FASE DE ELABORAÇÃO

CAFÉ COM O OUVIDOR: SERÁ PROMOVIDO UM "CAFÉ COM O OUVIDOR" NA NOVA SALA DA OUVIDORIA AINDA NO ANO DE 2019

TELETRABALHO: APÓS A PUBLICAÇÃO DA REESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA SERÁ IMPLEMENTADO NA UNIDADE

CAPACITAÇÃO: SERÃO PROMOVIDAS OFICINAS PARA APRIMORAMENTO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA ENVOLVENDO OS OUVIDORES SECCIONAIS E INTERLOCUTORES DA SES-DF.

- b) Relatório DF LEGAL – 2º trimestre de 2019 – apresentação de iniciativas adotadas pelo órgão para aprimoramento das atividades de ouvidoria:

**Figura 4. Relatório DF LEGAL – 2º trimestre de 2019**

Iniciativas
<p><b>1</b> - A Atual gestão realizou o Programa de Café da Manhã com gestores, auditores e inspetores das Superintendências de Fiscalização de Obras, de Fiscalização de Resíduos, de Fiscalização de Atividades Econômicas. O objetivo foi integrar a nova gestão, ouvindo propostas e sugestões.</p> <p><b>2</b> - Foi desenvolvido um BI (<i>Business Intelligence</i>) com os dados extraídos do Sistema informatizado da Secretaria, onde as informações dinâmicas dos assuntos de ouvidoria ficam disponíveis e de fácil acesso, contribuindo para melhor gestão das manifestações.</p> <p><b>3</b> - Melhora de ferramentas do Sistema denominado Sisaf Geo, facilitando o acesso das ações, georreferenciando, e vinculando as ações de mesmo assunto e local, impedindo o retrabalho com vistorias não necessária.</p>

- c) Relatório SEE/DF – 4º trimestre de 2019 – apresentação de ações relevantes relacionadas à área:



## **Figura 5. Relatório SEE/DF – 4º trimestre de 2019.**

### **7 – AÇÕES DE OUVIDORIA**

**1** - A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do DF neste 4º trimestre deu continuidade ao curso “Atendimento de Excelência como Valor Estratégico para a Educação”, em parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, aos servidores desta Secretaria que atuam no Atendimento ao Cidadão.

# 22 e 23 de outubro – Servidores da Coordenação Regional de Ensino de Sobradinho;

# 29 e 30 de outubro – Servidores da Coordenação Regional de Ensino do Paranoá;

# 12 e 13 de novembro – Servidores da Coordenação Regional de Ensino de Brazlândia;

# 18 e 19 de novembro – Servidores da Coordenação Regional de Ensino de São

Sebastião;

**2** - Atendimento especializado aos servidores que atendem às demandas de Ouvidoria, fornecendo auxílio e suporte, proporcionando também treinamento aos servidores novos que passam a atuar com as manifestações de Ouvidoria.

**3** - Sensibilização dos Gestores das Unidades Escolares quanto à atuação da Ouvidoria como ferramenta de gestão;

**4** - “Projeto Encontro” - Encontro entre os servidores que atendem às demandas de Ouvidoria, visando a padronização das ações realizadas com o cumprimento da legislação.

\*1º Encontro: Coordenações Regionais de Ensino de Ceilândia, Brazlândia e Gama;

\*2º Encontro: Coordenações Regionais de Ensino do Guará, Paranoá, Núcleo Bandeirante e Planaltina;

\*3º Encontro: Coordenações Regionais de Ensino do Recanto das Emas, Santa Maria, Taguatinga e Sobradinho;

\*4º Encontro: Coordenações Regionais de Ensino do Plano Piloto, São Sebastião, Samambaia e Planaltina.

**5** – Participação em cursos promovidos pela Escola de Governo do DF.

**6** – Acompanhamento de demandas que necessitaram uma mediação mais efetiva.

### **Causas**

149. Falta de padronização quanto ao conteúdo mínimo dos planos de ação anuais e dos relatórios de atividades trimestrais, a qual deveria ser objeto de orientações gerais por parte da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, órgão central do SIGO/DF.

### **Efeitos**

150. Dificuldade na disseminação de boas práticas e seu aproveitamento de forma sistêmica.

151. Comprometimento da qualidade do planejamento, da implementação de melhorias e da transparência das atividades e dos resultados alcançados com os serviços de ouvidoria.

### **Considerações dos gestores**

152. A NOVACAP, a SODF e a SEEC não se manifestaram quanto a este Achado. As demais jurisdicionadas apresentaram considerações na seguinte linha:





**OGDF (peça 122 – fls. 4/5)**

153. A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal ressaltou que irá promover melhorias no seu Plano de Ação Anual e que irá elaborar e divulgar orientações gerais para confecção do PAA, respeitando as especificidades e legislações de cada órgão e entidade integrante do SIGO/DF.

**DETRAN (peça 121 – fl. 14)**

154. O Departamento de Trânsito noticiou que adequará seu PAA para fazer consignar o detalhamento das atividades lá propostas e seus relatórios de atividades publicados trimestralmente para contemplar o acompanhamento da execução dos planejamentos.

**DF LEGAL (peça 124 – fl. 6)**

155. A DF LEGAL noticiou ter dado início à elaboração do Plano de Ação Anual, “mas que só poderá ser finalizado após a conclusão do Planejamento Estratégico da Secretaria DF Legal, pois o Planejamento Estratégico e o Plano Anual de Ação devem estar alinhados”.

**SEMOB (peça 126 – fl. 11)**

156. A ouvidoria especializada da Secretaria de Transporte e Mobilidade esclareceu que procurou elaborar o Plano Anual de Ação de 2021 em consonância com as recomendações elencadas no RPA.

157. Destacou que o documento fora submetido ao gestor do órgão para análise e aprovação.

**SEDES (peça 127 – fls. 10/49 e 66)**

158. A SEDES esclareceu que a ouvidora titular da Pasta tomou posse no cargo em maio de 2020, ocasião em que constatou a inexistência dos planos de ação dos anos anteriores.

159. Informou que, no âmbito do Processo SEI nº 00431-00022330/2020-92, foi elaborado o Plano de Ação de 2021, buscando atender aos preceitos elencados no RPA, e que o documento final foi encaminhado ao gestor máximo do órgão em 20 de janeiro de 2021.

160. Às fls. 10/49 da peça 127 consta cópia do Plano de Ação da Ouvidoria SEDES-2021.

**SES (peça 128 – fl. 2)**

161. A Ouvidoria da Secretaria de Saúde informou que realizará os ajustes necessários nos próximos documentos.

**SEE (peça 129 – fl. 2)**

162. A Secretaria de Educação informou que, por ocasião de sua manifestação, o Plano de Ação Anual de 2021 e o Relatório Trimestral referente ao 4º semestre de 2020 já estavam finalizados e já haviam sido encaminhados ao gestor do órgão para conhecimento e posterior publicação no sítio eletrônico da Pasta. Ressaltou, todavia, que os documentos futuros expedidos pela sua Ouvidoria seguirão as orientações da OGDF, conforme pontos de melhoria e proposições indicados nesta auditoria.



163. Às fls. 15/55 da peça 129 constam cópias do Plano de Ação de Ouvidoria – Secretaria de Educação/DF 2021 e do Relatório Trimestral de Ouvidoria – 4º trimestre/2020.

***Posicionamento da equipe de auditoria***

164. As manifestações das jurisdicionadas não desconstituíram as evidências e a causa apresentadas no Relatório Prévio, razão pela qual manteve-se o Achado de Auditoria.

165. Registra-se que, em decorrência de esclarecimentos apresentados pela OGDF, foram promovidos ajustes redacionais no texto e no encaminhamento da matéria em relação à versão apresentada preliminarmente. A descrição detalhada das alterações consta do PT 108.

166. Nesta oportunidade, cumpre destacar positivamente as iniciativas da SEDES e da SEMOB que, para o exercício de 2021, buscaram aprimorar seus PAA, mediante a implementação de alguns dos pontos de melhoria elencados no Quadro 14 (DA 109 – fls. 3/54).

167. No Plano de Ação da Ouvidoria SEDES-2021, observam-se os seguintes elementos:

- a) Diagnóstico dos resultados alcançados previamente e das melhorias a serem perseguidas (peça 127 – fls. 17/18);
- b) Indicação dos recursos humanos/força de trabalho (peça 127 – fl. 19);
- c) Metas para 2021, com apresentação de diagnóstico e ações por meta estabelecida (peça 127 – fls. 27/32);
- d) Cronograma para 2021, com indicação da ação, objetivo e período (peça 127 – fls. 33/34);
- e) Integralização entre o Plano de Ação 2021 e o Planejamento Estratégico da SEDES 2020-2023 (peça 127 – fls. 35/36).

168. Indo além dos pontos de melhoria indicados no RPA, a Pasta ainda seguiu alguns dos bons exemplos do PAO da OGDF e fez constar de seu documento de planejamento:

- a) Análise SWOT, com identificação das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças inerentes às suas atividades (peça 127 – fls. 21/23);
- b) Matriz de Riscos, com análise individualizada dos riscos levantados (peça 127 – fl. 24);
- c) Comparativos do ano de 2020, com apresentação dos índices de satisfação (resolutividade, ouvidoria, recomendação, atendimento, sistema e resposta) apurados mensalmente e dos dez assuntos mais demandados ao longo do período, acompanhados de uma avaliação sintética (peça 127 – fls. 25/26);
- d) Índice comparativo de desempenho exercício 2019 – 2020 (peça 127 – fls. 37/46);



- e) Análise individual sintética dos índices de desempenho (peça 127 – fls. 47/49).

169. A SEMOB, por sua vez, acresceu ao seu Plano de Ação – Ano 2021 (DA 109 – fls. 4/13) detalhamento das ações propostas para sanar os problemas diagnosticados pela sua ouvidoria, com identificação dos seguintes itens: objetivos estratégicos associados, indicadores, responsáveis, recursos e previsões de início e término das ações.

### **Proposições**

170. Propõe-se ao egrégio Tribunal:

- a) recomendar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, esta na condição de órgão central do SIGO/DF, elabore e divulgue orientações gerais, nos aspectos que lhes são comuns, para a elaboração de:
- 1) plano de ação anual consoante previsto na Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 e em especial, no tocante às atividades propostas, que contemple, no mínimo, as justificativas para suas inclusões no PAA, os recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, os procedimentos básicos a serem adotados, os resultados finais esperados (metas), os prazos estabelecidos (cronograma) e os responsáveis pela sua execução e implementação;
  - 2) relatório trimestral, que apresente informações atualizadas relacionadas à execução das atividades previstas no Plano de Ação do órgão ou da entidade e destaque as ações relevantes relacionadas à área, empreendidas no período;
- b) determinar à Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF LEGAL que, doravante, elabore plano de ação anual em ouvidoria, consoante previsto na Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 - art. 2º, inciso II, que contemple as informações elencadas no item “a.1”.

### **Benefícios Esperados**

171. Aprimoramento dos planejamentos operacionais, materializados por meio dos Planos de Ação Anuais.

172. Monitoramento *pari passu* da execução dos Planos de Ação, dando maior transparência quanto às atividades desenvolvidas e aos resultados alcançados e propiciando que os dados levantados possam servir de subsídio para aprimorar planejamentos futuros.

173. Racionalização e otimização dos recursos humanos.



## **2.2.2 Achado 4 – Cartas de Serviço ao Cidadão elaboradas e divulgadas em desacordo com as normas atinentes à matéria.**

### **Critério 2.3.1**

174. Devem ser disponibilizadas e mantidas atualizadas Cartas de Serviço ao Cidadão com as informações elencadas nos normativos legais.

175. Fundamentação legal: Lei nº 6.519/2020 - arts. 6º, §§ 1º ao 3º, e 8º, §§ 1º e 3º; Lei nº 13.460/2017 - art. 7º; Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 - art. 2º, inciso XI; e, em especial, Decreto nº 36.419/2015.

#### Decreto nº 36.419/2015

Art. 1º Os órgãos e entidades do Distrito Federal que prestam serviços aos cidadãos deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Cidadão objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

Art. 3º A Carta de Serviços ao Cidadão deve informar os serviços oferecidos, inclusive:

I - os requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso;

II - as etapas de processamento;

III - os modos de prestação;

IV - os prazos de execução;

V - os locais e as formas de acesso;

VI - as formas de comunicação com os interessados;

VII - os custos e sua gratuidade, quando for o caso.

Art. 4º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá expor os seguintes padrões de qualidade de atendimento:

I – as prioridades;

II – o tempo de espera;

III – os procedimentos para atender, receber e responder sugestões e reclamações;

IV – os modos de fornecimento de informações sobre as etapas dos serviços, inclusive estimativa de prazos;

V – os mecanismos de consulta dos interessados sobre a execução dos serviços;

VI – os tratamentos a serem dispensados aos interessados;

VII – os requisitos de sinalização das unidades de atendimento;

VIII – as estruturas mínimas das unidades de atendimento, em especial quanto à acessibilidade, limpeza e conforto;

IX – os procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível; e

X - outras informações de interesse do usuário.

Art. 5º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser afixada em local de fácil acesso ao público nos locais de atendimento e disponibilizada em sítio eletrônico do órgão ou da entidade na rede mundial de computadores.



## Análises e Evidências

176. Por meio de consultas realizadas nos sítios eletrônicos das unidades constantes da amostra<sup>19</sup>, foram obtidas as correspondentes *Cartas de Serviço ao Cidadão*, as quais foram submetidas ao *checklist* elaborado pela equipe de auditoria, com o objetivo de avaliar sua conformidade aos normativos vigentes (PT 56).

177. Os resultados obtidos foram consolidados no quadro a seguir:

**Quadro 15. Resultado da aplicação do *checklist* na avaliação das Cartas de Serviço ao Cidadão.**

Item	Carta de Serviços ao Cidadão	Sim	Parcial	Não	Não se aplica	Órgãos/entidades que não atenderam integralmente o item de avaliação
1	Atualizada e disponibilizada no portal da transparência e no sítio oficial do órgão/entidade do SIGO/DF	9	0	1	0	Não – DF LEGAL
2	Serviços oferecidos	9	0	1	0	Não – DF LEGAL
3	Destinatários dos serviços	9	0	1	0	Não – DF LEGAL
4	Órgãos ou entidades responsáveis pela prestação do serviço e sua fiscalização	7	2	1	0	Parcialmente - SEE, DETRAN Não – DF LEGAL
5	Requisitos, documentos e informações necessárias, bem como locais e formas de acesso ao serviço	8	1	1	0	Parcialmente - SEE Não – DF LEGAL
6	Principais etapas para processamento do serviço	6	1	3	0	Parcialmente - SEEC Não – DF LEGAL, SEE, SEDES
7	Prazos de execução do serviço	7	1	1	1	Parcialmente - SEE Não – DF LEGAL Não Aplicável - SODF
8	Modos de prestação do serviço	3	2	4	1	Parcialmente - SES, SEEC Não – DF LEGAL, Novacap, SEE, SEDES Não Aplicável - SODF
9	Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços	6	2	2	0	Parcialmente - SES, SEEC Não – DF LEGAL, SEE
10	Prioridades de atendimento	3	0	5	2	Não - OGDF, DF LEGAL, SEE, SEDES, SEEC

<sup>19</sup> Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal – SES/Unidade Setorial, Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal – SEMOB, Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF LEGAL, Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – Novacap, Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE, Departamento de Trânsito do Distrito Federal – Detran, Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal – SEDES, Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal – SODF e Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal – SEEC.



Item	Carta de Serviços ao Cidadão	Sim	Parcial	Não	Não se aplica	Órgãos/entidades que não atenderam integralmente o item de avaliação
						Não Aplicável - Novacap, SODF
11	Previsão de horários de atendimento e tempo de espera	2	3	3	2	Parcialmente - SES, SEEC, DETRAN Não - DF LEGAL, SEE, SEDES Não Aplicável - Novacap, SODF
12	Procedimentos para atender, receber e responder as sugestões e reclamações (Ouvidoria)	7	1	2	0	Parcialmente - SES Não - SEE, DETRAN
13	Custos e sua gratuidade, quando for o caso	3	1	1	5	Parcialmente - SEMOB Não - DF LEGAL Não Aplicável - OGDF, SES, SEE, SODF, SEEC

Fonte: PT 56.

178. Cumpra registrar, de pronto, que a DF LEGAL (Secretaria de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal) foi a única das unidades selecionadas em amostra a não publicar a Carta de Serviços ao Cidadão em seu sítio eletrônico, razão pela qual, por meio da Nota de Auditoria 5/2020 (peça 38), em 08.09.2020, solicitou-se àquela jurisdicionada, *verbis*:

6. encaminhar a Carta de Serviços ao Cidadão na sua versão mais atualizada.

Decreto nº 36.419/2015

Art. 1º Os órgãos e entidades do Distrito Federal que prestam serviços aos cidadãos deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”.

Lei nº 13.460/2017

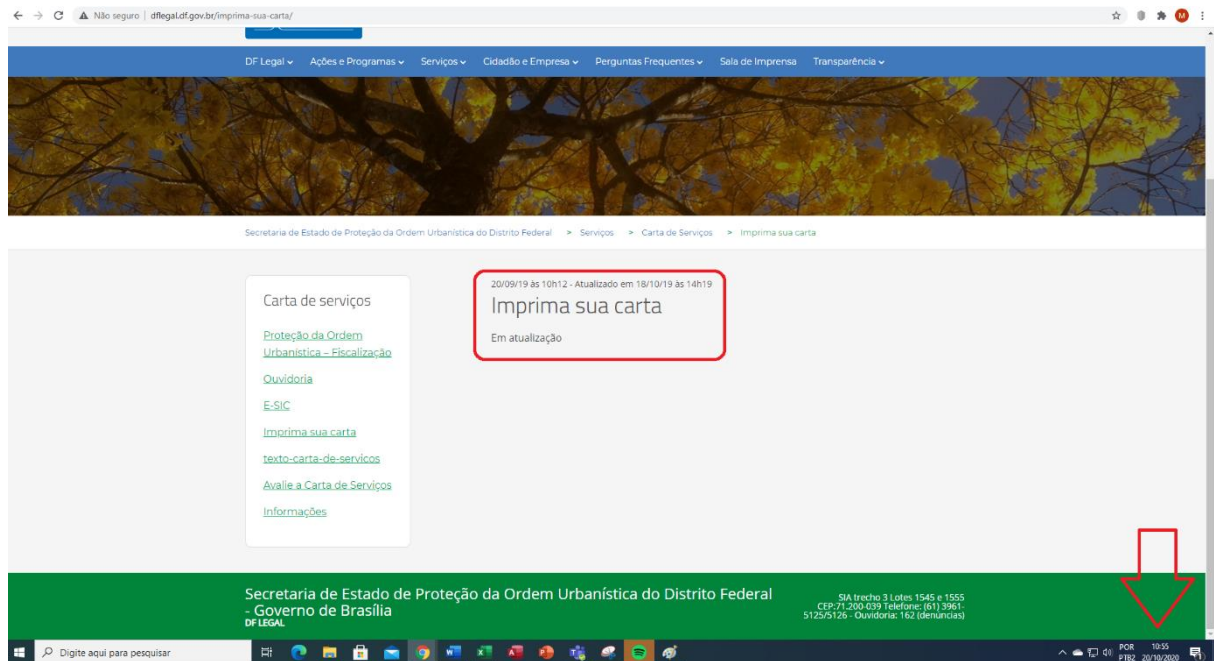
Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

179. A resposta encaminhada pela DF LEGAL por meio do Ofício nº 3146/2020 - DF-LEGAL/GAB (peça 50<sup>20</sup>) trouxe aos autos cópia da Carta de Serviços solicitada, conforme se observa pelas fls. 93/141 da peça 50.

180. Destaca-se que a jurisdicionada não havia publicado referido documento em seu sítio eletrônico até a data de 20.10.2020, conforme se observa a seguir:

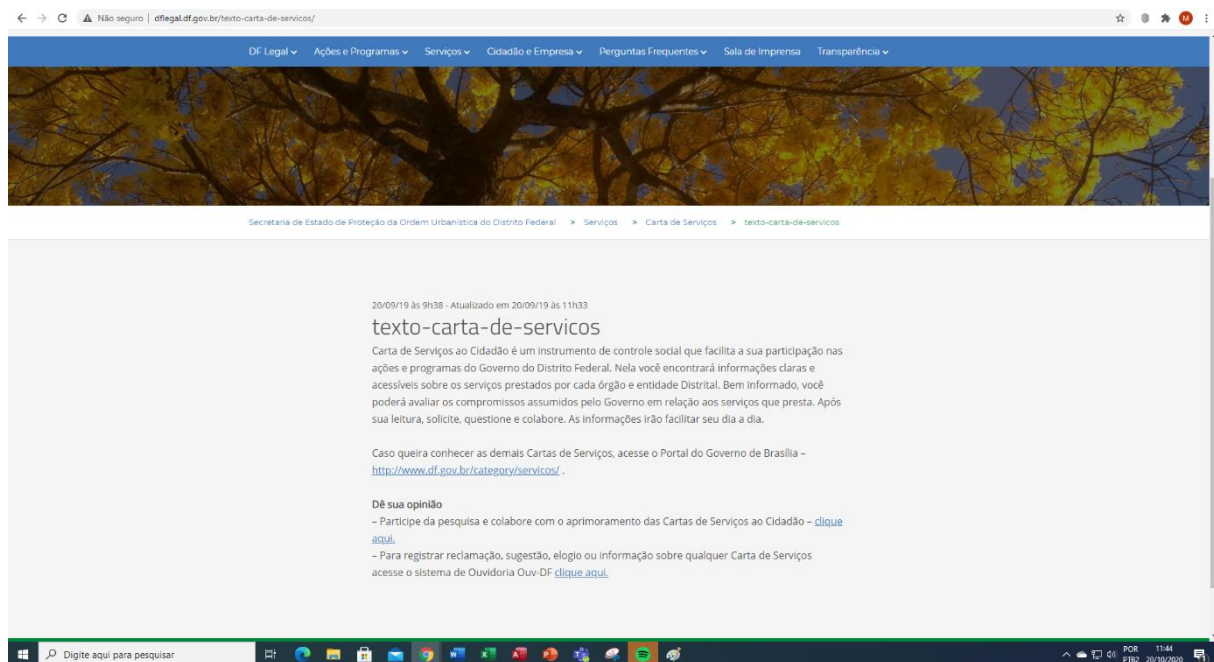
<sup>20</sup> Processo 00600-00006160/2020-46, e-DOC 200F95CF.

**Figura 6. Ausência de publicação da Carta de Serviços ao Cidadão no sítio eletrônico da DF Legal.**



181. Do mesmo modo, nas opções “*texto-carta-de-serviços*” e “*INFORMAÇÕES*” também não havia quaisquer informações sobre a existência de uma Carta de Serviços ao Cidadão, conforme se observa a seguir:

**Figura 7. Ausência de informações sobre a existência de uma Carta de Serviços ao Cidadão no sítio eletrônico da DF Legal.**





182. A única opção em que havia algumas informações que se assemelhavam àquelas próprias de uma Carta de Serviços ao Cidadão era a opção de “*Proteção da Ordem Urbanística – Fiscalização*”, que, mesmo assim, por sua flagrante simplicidade, não se enquadrava como tal.

183. Por essa razão, o *checklist* da DF LEGAL foi preenchido com a opção de *Não Atendido* para praticamente todos os itens, uma vez que, do ponto de vista do cidadão, não há Carta de Serviços disponível ao cidadão efetivamente.

184. Com relação ao teor da Carta de Serviços ao Cidadão remetida por aquela jurisdicionada<sup>21</sup>, cumpre registrar ainda que não contém os elementos preceituados no *checklist* utilizado pela equipe de auditoria, sendo que a maioria dos serviços ali presentes faz-se acompanhar de apenas uma descrição simplória, conforme se observa às fls. 103/121 da peça 50.

185. A esta altura, importante recordar que a Instrução Normativa nº 1, da Controladoria-Geral do DF, de 26.03.2015, estabelece o “*Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal*” como documento regulamentador do Decreto nº 36.419/2015, conforme se observa no PT 56 – fls. 4/40.

186. Referido documento contém os itens necessários à elaboração padronizada de uma Carta de Serviços, devendo ser utilizado como referência para sua elaboração, em conjunto com os preceitos do Decreto Distrital nº 36.419/2015, que institui a Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito do Distrito Federal.

187. Outro caso relevante a se destacar, dentre as unidades selecionadas como amostra, é o da SEEC/DF que disponibilizou Carta de Serviços com muitos serviços cujos destinatários não são os cidadãos em específico, mas sim órgãos internos daquela Secretaria de Economia, órgãos da administração distrital e servidores públicos distritais.

<sup>21</sup> Fls. 93/141 da peça 50.



188. Nesse sentido, note-se que ao pesquisar a Carta de Serviços em questão (88 páginas), os destinatários são referidos no item "Público-Alvo:" (67 ocorrências), no item "Usuário:" (52 ocorrências) e no item "Usuários:" (7 ocorrências) de cada serviço prestado.

189. Assim, destaca-se que:

- a) dos 67 destinatários constantes nos serviços com item "Público-Alvo:", apenas 7 são cidadãos e 3 são empresas (fls. 34, 35, 36, 40 e 49 da Carta de Serviços);
- b) dos 52 destinatários constantes nos serviços com item "Usuário:", apenas 3 são cidadãos (fls. 27, 31 e 32 da Carta de Serviços);
- c) dos 7 destinatários constantes nos serviços com item "Usuários:", apenas 1 é cidadão (fl. 84 da Carta de Serviços).

190. Enfim, a Carta de Serviços observada refere-se a todos os serviços prestados pela SEEC/DF, incluindo, como destinatários minoritários, cidadãos e empresas. Trata-se, portanto, de Carta de Serviços aos Usuários, de modo geral, e não de Carta de Serviços aos Cidadãos, especificamente.

191. Ressalta-se, por oportuno, que a análise dos itens de *checklist* de nºs 5 a 13 daquela SEEC/DF comprovou a falta de padronização entre os descritivos de cada serviço, dificultando, em última análise, o entendimento objetivo pelo cidadão acerca dos serviços que são oferecidos por aquela jurisdicionada.

192. Por fim, foi elaborado o quadro a seguir, destacando, em ordem decrescente, o quantitativo de jurisdicionadas, dentro da amostra, que *não atendeu* ou *atendeu parcialmente* cada item do *checklist*<sup>22</sup>:

**Quadro 16. Quantitativo de unidades que não atendeu ou que atendeu parcialmente cada item do *checklist*.**

Item	Carta de Serviços ao Cidadão	Sim	Parcialmente atendido + Não Atendido
11	Previsão de horários de atendimento e tempo de espera	1	6
8	Modos de prestação do serviço	3	6
10	Prioridades de atendimento	3	5
6	Principais etapas para processamento do serviço	6	4
9	Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços	6	4
4	Órgãos ou entidades responsáveis pela prestação do serviço e sua fiscalização	7	3
12	Procedimentos para atender, receber e responder as sugestões e reclamações (Ouvidoria)	7	3
5	Requisitos, documentos e informações necessárias, bem como locais e formas de acesso ao serviço	8	2

<sup>22</sup> Excluiu-se, em cada item do *checklist*, as unidades cujo *status* era o de *Não Aplicável*.



Item	Carta de Serviços ao Cidadão	Sim	Parcialmente atendido + Não Atendido
7	Prazos de execução do serviço	7	2
13	Custos e sua gratuidade, quando for o caso	3	2
1	Atualizada e disponibilizada no portal da transparência e no sítio oficial do órgão/entidade do SIGO/DF	9	1
2	Serviços oferecidos	9	1
3	Destinatários dos serviços	9	1

Fonte: PT 56.

193. Os três itens mais descumpridos, portanto, foram aqueles relativos à:

- a) *previsão de horários de atendimento e tempo de espera* (item 11 do *checklist*, Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso II);
- b) *modos de prestação do serviço* (item 8 do *checklist*, Decreto nº 36.419/2015, art. 3º, inciso III);
- c) *prioridades de atendimento* (item 10 do *checklist*, Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso I);

### **Causas**

194. Entendimentos diferenciados dos órgãos e entidades avaliados acerca da elaboração das cartas de serviço ao cidadão, no que se refere aos ditames estabelecidos no *Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal*, bem como no Decreto nº 36.419/2015, em especial os arts. 3º e 4º.

195. A causa do *Achado 2 – Ouvidores do SIGO/DF sem adequada capacitação*, a saber: “*Não estabelecimento de obrigatoriedade de participação dos ouvidores nos cursos de capacitação ofertados*” – é também causa do presente achado. Nota-se que, apesar de o curso sobre Carta de Serviços ter sido oferecido ao longo dos anos de 2017, 2018 e 2019, observou-se que 18 ouvidores não realizaram sequer um curso voltado para sua área de atuação, representando mais de um quinto do corpo de ouvidores (§§ 108/109).

### **Efeitos**

196. Documentos elaborados em diferentes formatos dificultam a participação da sociedade na avaliação acerca das ações, dos programas e dos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal, prejudicando, em última análise, o exercício do controle social.

### **Considerações do gestor**

#### **Detran (peça 121 – fl. 14)**

197. O Departamento de Trânsito limitou-se a informar que sua Carta de Serviços será adequada.



**OGDF (peça 122 – fls. 3/4)**

198. A Ouvidoria-Geral se comprometeu a continuar a capacitação acerca da carta de serviços e a orientar órgãos e entidades do Distrito Federal para que promovam a revisão constante e tempestiva de seus documentos, conforme disposto no Achado 4.

199. Noticiou ainda:

Inclusive já encaminhamos os ofícios N<sup>os</sup> 3/2021 e N<sup>os</sup> 4/2021 - CGDF/OGDF (53949815, 53950656) ao DFLEGAL, e a SEEC/DF, respectivamente solicitando o cumprimento das determinações do presente Achado, bem como já preparamos circular na iminência de ser enviada a todos os órgãos e entidades objetivando que se atentem ao fiel cumprimento da legislação.

**DF LEGAL (peça 124 – fl. 5/6)**

200. A Secretaria de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal informou, *verbis*:

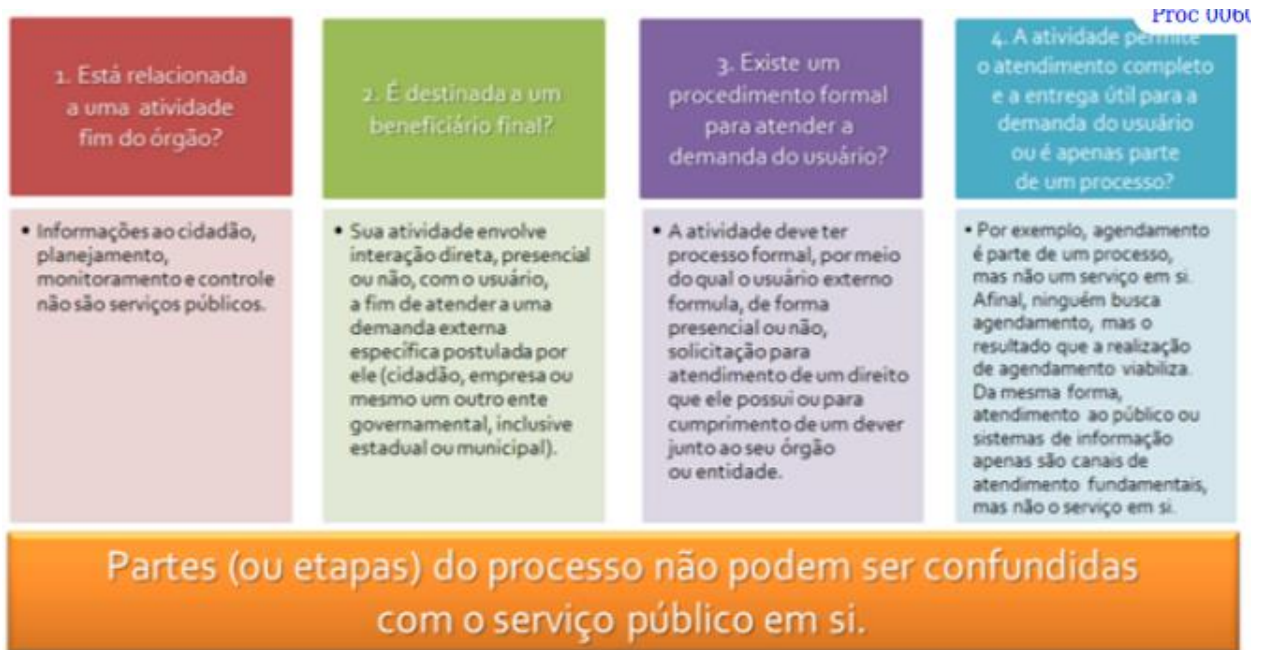
2. Com relação a Carta de Serviços da Secretaria DF Legal, cumpre deslindar que, considerando que o Decreto n<sup>o</sup> 36.419/2015 afirma no seu Artigo 1<sup>o</sup> (in verbis)

“Os órgãos e entidades do Distrito Federal que prestam **serviços aos cidadãos** deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão”.

(sem grifo no original)

onde é exposto sobre a necessidade dos entes do DF que prestam serviços **aos cidadãos** apresentarem e divulgarem a Carta de Serviços, pode-se afirmar que a Secretaria DF Legal, não se enquadra entre os órgãos do DF que prestam serviços ao cidadão.

A afirmação decorre da análise da Instrução Normativa N<sup>o</sup> 01/2015 que estabeleceu o “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” que é o documento regulamentador do Decreto n<sup>o</sup> 36.419 de 25 de março de 2015, supra referido. A IN 01/2015 prescreveu um “Guia Metodológico” que deve ser observado, obrigatoriamente, no processo de elaboração, implantação, divulgação e monitoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão. O Guia Metodológico determinou que, para se confirmar que a atividade desenvolvida pela instituição é um serviço ao cidadão, há a necessidade da resposta “SIM” para quatro perguntas previamente elaboradas (imagem abaixo).



Somente as atividades desenvolvidas pelo ente governamental que atenda com resposta afirmativa, SIM os quatro quesitos supra que podem ser consideradas como serviço direto ao cidadão.

As atividades institucionais da Secretaria DF Legal não têm como SIM para todas as quatro questões supra. Exemplificando: A Secretaria DF Legal é um órgão que faz parte do processo de Carta de Habite-se, mas não é a Secretaria que emite a Carta de Habite-se, e nesse processo a emissão Carta é sim um serviço direto ao cidadão. O exemplo enquadra-se no definido no próprio Guia Metodológico "partes (ou etapas) do processo não, pode ser confundida como serviço público em si".

Diante dessa realidade normativa, elucida-se que o documento existente no site denominado como Carta de Serviços da DF Legal, não é necessariamente uma Carta de Serviços ao cidadão, mas, apenas, a descrição, seguindo a orientação, há época, da própria Ouvidoria Geral do DF, das atribuições legais de cada Subsecretaria da Secretaria DF Legal, explicitando ao cidadão as competências estabelecidas na Lei de Criação da Secretaria (Lei Nº 6.302/2019).

Complementando, pode-se concluir que a Secretaria DF Legal, por não prestar serviços **direto** ao cidadão, não possui condições de atender a todos os itens do checklist de avaliação das Cartas de Serviços, como solicita o Tribunal demandante.

### **NOVACAP (peça 125 – fl. 6)**

201. A Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil informou, *verbis*:  
Salientamos que quanto às propostas de correção, melhoria e otimização dos trabalhos afetos a esta Ouvidoria, estamos trabalhando junto à Coordenação de Planejamento o Plano Estratégico (2020/2022 - 52223068) (00112-00029166/2019-96) para adoção das ações propostas. (53655663).

### **SEMOB (peça 126 – fl. 11)**

202. A Secretaria de Transporte e Mobilidade noticiou que a Carta de Serviços estava em fase final de produção, de acordo com as recomendações constantes do RPA.

203. Informou que o documento necessitava apenas de validação final por parte dos setores daquela Secretaria, para que posteriormente fosse encaminhado ao



setor competente para diagramação, correções textuais, e posterior, publicação no sítio institucional.

**SEDES (peça 127 – fl. 58)**

204. A Secretaria de Desenvolvimento Social informou que sua ouvidoria realizou a atualização da Carta de Serviços, acrescentando a previsão de horários de atendimento e tempo de espera, os modos de prestação dos serviços públicos e as prioridades de atendimento. Destacou que o documento foi publicado no sítio institucional da SEDES.

205. Às fls. 55/56 da peça 127 foram acostadas cópias das alterações feitas na carta de serviços.

**SES (peça 128 – fl. 11)**

206. A ouvidoria da Secretaria de Saúde ressaltou que tem realizado atualizações anuais da Carta de Serviços, a qual está disponível para consulta no endereço eletrônico <http://www.saude.df.gov.br/apresentacao-cartaservicos/>.

207. Destacou que na revisão documental de 2021 serão feitos os ajustes necessários, seguindo as observações contidas no RPA.

**SEE (peça 129 – fls. 2/3)**

208. A Secretaria de Educação apresentou as seguintes considerações, *verbis*:

**5. Tópico QA2 - Achado 4 – Cartas de Serviço ao Cidadão elaboradas e divulgadas em desacordo com as normas atinentes à matéria.**

Destaca e determina pontos a serem complementados e atualizados na Carta de Serviços ao Cidadão do Órgão, atendendo à Instrução Normativa nº 01/2015 - CGDF e ao Decreto nº 36.419/2015, que institui o referido documento no âmbito do Distrito Federal.

**Considerações:** Em referência à **determinação descrita na página 54**, esclarecemos que **foram encaminhados pela Ouvidoria da SEE processos no Sistema Eletrônico de Informação - SEI para os devidos setores desta Pasta, no sentido de atenderem aos dispositivos indicados.** Devido à dimensão desta Secretaria, os levantamentos requerem um tempo maior para obtenção das referidas informações.

**Considerações:** Foi encaminhado, pela Ouvidoria da SEE, o **Memorando nº 57/2021 -SEE/GAB/OUVIDORIA**, anexo documento SEI 55107017, à Assessoria de Comunicação – ASCOM desta SEE, solicitando atualização dos dados referentes à Ouvidoria constantes na Carta de Serviços.

(grifos acrescidos)

209. O referido Memorando nº 57/2001 pode ser visto às fls. 56/57 da peça 129, cujo teor é transcrito a seguir para melhor compreensão acerca das providências adotadas:

Prezado Chefe,

Ao cumprimentá-lo cordialmente, informo que considerando as orientações do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal – GMEI (40732899), instituído pela Instrução Normativa nº 01/2015, destacamos a necessidade de atualização, sempre que houver mudanças nos serviços oferecidos por esta Secretaria e que estão relacionados no referido documento, podendo ser acessado por meio do link [Carta de Serviços](#).



Em virtude das atualizações pertinentes, esta Secretaria foi notificada pela Decisão Liminar nº 04/2020 - P/AT (53078636) do Tribunal de Contas do DF, para providências quanto ao cumprimento da legislação. Ressaltamos ainda, que nas páginas 48 e 54 do Relatório Prévio de Auditoria (53079639), constante no processo 00080-00229084/2020-25, é determinada a revisão do presente documento no sentido de atender aos dispositivos relacionados.

Para tanto, foram encaminhados processos SEI às Subsecretarias e Coordenações Regionais de Ensino, solicitando complementação das informações com os seguintes dados: 1) previsão de horários de atendimento e tempo de espera. (Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso II); 2) modos de prestação do serviço (Decreto nº 36.419/2015, art. 3º, inciso III). De forma Presencial, digital e/ou telefônico e 3) prioridades de atendimento. (Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso I), referentes aos assuntos pertinentes a cada Setor. Enfatizamos que foi requerido aos Setores que os dados atualizados devem ser encaminhados a essa Assessoria de Comunicação – ASCOM através do e-mail [ascom@edu.se.df.gov.br](mailto:ascom@edu.se.df.gov.br), para que sejam atendidas as determinações da CGDF/Ouvidoria Geral do DF.

Na oportunidade, aproveitamos para solicitar que sejam acrescentadas na Carta de Serviços, as informações sobre as tramitações da Ouvidoria, constantes no link <http://www.educacao.df.gov.br/servico-de-ouvidoria/>. Ressaltamos que no tópico "Canais de atendimento", os atendimentos presenciais deverão ser agendados pelo (sic) telefones (61) 3901-6097 ou 3901-8029, conforme exposto no processo 00080-00007372/2021-10.

Destacamos a importância das alterações pertinentes para a plena efetivação dos critérios, não apenas porque estamos contribuindo para a consolidação da democracia fortalecendo o cidadão como participante ativo das decisões que os afeta, mas também porque permanecemos sempre sujeitos aos mecanismos e fiscalização dos Órgãos de Controle.

Agradecemos e nos colocamos à disposição para dirimir eventuais dúvidas em prol da melhoria da gestão dos serviços prestados à população.

#### **SODF (peça 130 – fls. 1/4)**

210. A SODF não se manifestou quanto a este Achado.

#### **SEEC (peça 131 – fls. 6/7)**

211. A Secretaria de Economia informou, *verbis*:

(...)

3. Entre as propostas formuladas no Relatório Prévio (52988670), destacam-se:

b) determinar à Secretaria de Economia do Distrito Federal que promova a segregação dos serviços destinados especificamente aos cidadãos e às empresas privadas, de modo a se adequar aos ditames do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal e a se padronizar o teor dos elementos de cada serviço;

c) determinar aos órgãos e entidades do Distrito Federal que promovam a revisão de suas Cartas de Serviço ao Cidadão no sentido de atender aos dispositivos indicados a seguir, se ainda não o fazem:

1) previsão de horários de atendimento e tempo de espera (item 11 do checklist, Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso II);

2) modos de prestação do serviço (item 8 do checklist, Decreto nº 36.419/2015, art. 3º, inciso III);

3) prioridades de atendimento (item 10 do checklist, Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso I).



4. Os autos vieram a esta Unidade de Controle Interno/GAB/SEEC, mediante o Formulário-Formalização de Análise (53021412), *“para conhecimento e acompanhamento, sem olvidar a manifestação, após subsídio das áreas técnicas, até 12/02/2020”*.
5. Como providência, redirecionou-se o feito à análise da Ouvidoria desta Pasta, via Memorando N° 723/2020 - SEEC/GAB/UCI (53123128).
6. O pronunciamento da área de responsabilidade sobreveio no Despacho - SEEC/GAB/OUVIDORIA (53281296), contemplando à **proposição contida na letra "b" supra**, alinhavado da forma a seguir:
- "Esta Ouvidoria tem a informar que os serviços ofertados ao cidadão/contribuinte constantes em nosso sítio institucional na internet ([hp://www.economia.df.gov.br/](http://www.economia.df.gov.br/) e <https://www.receita.fazenda.df.gov.br/>) - apresentados de forma digital - **contém a segregação dos serviços destinados especificamente aos Cidadãos e às Empresas**, conforme doc. 53303273:
- De fato, a **Carta de Serviços ao Cidadão para impressão em PDF** apresenta um volume acentuado e complexo de informações direcionadas tanto ao Cidadão/Empresa quanto aos Usuários de modo geral, o que pode trazer dificuldades no entendimento de acesso ao serviço por este meio. Em que pese os serviços ofertados ao Cidadão/Empresa estarem devidamente segregados em nosso sítio institucional na Rede Mundial de Computadores.
- Nesse diapasão, visando mitigar esses contratempos esta Ouvidoria agiu no sentido de elaborar um projeto piloto (em processo de elaboração) com a confecção da denominada **Cartilha Cidadã, em complemento à Carta de Serviços ao Cidadão para impressão em PDF existente**, com o objetivo de apresentar ao Cidadão/Empresa os serviços disponíveis da SEEC de forma didática, elucidava e padronizada por meio de tutorial detalhado apresentando o passo a passo de como obter o acesso ao serviço desejado/oferecido.
- A Ouvidoria atuará de forma propositiva juntamente com a ASCOM/GAB/SEEC no intuito de disponibilizar na versão de **Carta de Serviços ao Cidadão impressão em PDF** um item específico contendo a Cartilha Cidadã com apresentação de forma segregada dos serviços específicos destinados ao Cidadão/Empresa, além dos serviços para Outros Usuários (Outros Contribuinte, Governos e Parceiros).
- Em anexo, destacamos o Projeto Cartilha Cidadã/Empresa em processo de elaboração (doc. 53305869)".
7. Na análise desta alçada, mediante a Nota Técnica N.º 06/2021 - SEEC/GAB/UCI (53771747), recomendou-se *“ao Gabinete a avaliação, juntamente à unidade demandada, acerca da necessidade de complementação da instrução processual, a fim de que contemple manifestação e/ou justificava relava à proposta de letra "c"”*.
8. Nesse sendo, o Gabinete, por despacho (54098445), demandou novamente a unidade instrutiva.
9. A manifestação complementar da Ouvidoria/GAB/SEEC, lançada no Despacho -SEEC/GAB/OUVIDORIA (55078447), assegura que a diligência proposta na letra “c” do Relatório Prévio (52988670), já está contemplada na Carta de Serviço em pdf, na pág. 8, [hpttp://www.economia.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/Carta-de-servicos-ao-cidadao2020-2.pdf](http://www.economia.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/Carta-de-servicos-ao-cidadao2020-2.pdf).
10. A informação é corroborada pela cópia extraída da página indicada e juntada ao presente feito (55263159).

(...)

(grifos originais e acrescidos)



### **Posicionamento da equipe de auditoria**

212. As manifestações das jurisdicionadas não desconstituíram as evidências e as causas apresentadas no Relatório Prévio, razão pela qual manteve-se o Achado de Auditoria, com ajuste pontual no encaminhamento da matéria, conforme detalhado no PT 108.
213. Nada obstante, convém tecer as seguintes considerações quanto às informações trazidas aos autos.
214. **No tocante ao Detran/DF**, a jurisdicionada informou que iria adequar as Cartas de Serviço, devendo-se ressaltar que, ao consultar o sítio eletrônico do Detran/DF<sup>23</sup>, pôde-se verificar que as adequações já haviam sido realizadas (fl. 296 do PT 56), a saber:
- a) Item 4 do PT 56 “*Órgãos ou entidades responsáveis pela prestação do serviço e sua fiscalização*”, atendido por meio das informações na aba “*Canais de acompanhamento do serviço*” em cada Carta de Serviços;
  - b) Item 11 do PT 56 “*Previsão de horários de atendimento e tempo de espera*”, atendido por meio das informações na aba “*Prazo para execução do serviço*” em cada Carta de Serviços;
  - c) Item 12 do PT 56 “*Procedimentos para atender, receber e responder as sugestões e reclamações (Ouvidoria)*”, por meio das informações na Carta de Serviços “*Ouvidoria*”.
215. Assim, entende-se satisfatória a resposta fornecida pelo Departamento de Trânsito.
216. **No tocante à CGDF**, nota-se que após a equipe de auditoria revisar os dois pontos pendentes de implementação: *10 – Prioridades de atendimento* e *11 - Previsão de horários de atendimento e tempo de espera* (fl. 41 do PT 56), identificou-se que o item 11 havia sido indevidamente assinalado como *não cumprido*, inicialmente, restando, portanto, apenas o item 10 para adequação.
217. Tal aspecto, todavia, consta como objeto das proposições oferecidas ao final do presente Achado de Auditoria (letra “c”).
218. Dignas de registro, por oportuno, as providências elencadas pela CGDF em sua resposta ao Tribunal, no sentido de que “*Nos comprometemos a continuar a capacitação acerca da carta de serviços, além de orientarmos aos órgãos e entidades do Distrito Federal que promovam a revisão constante e tempestiva de suas Cartas de Serviço ao Cidadão, conforme disposto no Achado 4*”.
219. Nesse sentido, o órgão central do SIGO/DF informa já ter preparado uma circular “*na iminência de ser enviada a todos os órgãos e entidades objetivando que se atentem ao fiel cumprimento da legislação*”.
220. **No tocante à DF LEGAL**, refuta-se, a princípio, as alegações oferecidas pela jurisdicionada para não elaboração de Carta de Serviços, no sentido de que “*(...) a Secretaria DF Legal, por não prestar serviços direto ao cidadão, não possui*

---

<sup>23</sup>Disponível em: < <http://www.detran.df.gov.br/sisman-carta-servicos/>>. Acesso em: 08.03.2021.





**condições de atender a todos os itens do checklist de avaliação das Cartas de Serviços, como solicita o Tribunal demandante”.**

221. Nesse sentido, recorda-se que até a conclusão do Relatório Prévio de Auditoria não havia sido publicada a Carta de Serviços no sítio institucional da DF Legal, conforme registrado nos §§ 126/134 da peça 94 (fls. 49/51).

222. Digna de registro, todavia, a publicação da citada Carta de Serviços no sítio *Internet*<sup>24</sup> da DF Legal, a qual foi acostada em cópia ao DA 109 – fls. 54/18.

223. Entretanto, ao contrário do que alega a jurisdicionada, nota-se que diversos serviços ali discriminados são prestados diretamente aos cidadãos por aquela jurisdicionada, caracterizando *serviços públicos*, de fato, uma vez que fazem parte da missão daquela jurisdicionada, conforme definição vista no item 4. SERVIÇOS do “*Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal*”, estabelecido pela Instrução Normativa nº 01/2015<sup>25</sup>.

224. Senão veja-se os exemplos destacados a seguir:

**FISCALIZAÇÃO DE NORMAS DE ACESSIBILIDADE**

**Orientação técnica de acessibilidade em construções e edificações:**

A solicitação de vistoria de orientação técnica em acessibilidade pode ser realizada pelo proprietário da obra ou da edificação, pelo autor do projeto ou pelo responsável técnico pela execução da obra.

**A vistoria de orientação técnica em acessibilidade** será realizada na execução de obras de urbanização, na construção de novas calçadas, em obras novas ou na adaptação de edificações existentes, de uso público ou de uso coletivo, e visa tratar de forma preventiva os aspectos de acessibilidade que devem ser observados na execução de uma calçada acessível, nos acessos e na circulação das edificações e nos sanitários acessíveis e sanitários localizados nas áreas de uso comum da edificação.

**A vistoria deverá ser agendada segundo a disponibilidade dos auditores da Diretoria de Acessibilidade e Habite-se da Subsecretaria de Fiscalização de Obras (DIACCESS/ SUOB)<sup>26</sup>** e do grau de complexidade da obra.

Solicitação pelo e-mail: [acessibilidade.dflegal@gmail.com](mailto:acessibilidade.dflegal@gmail.com), com a indicação do endereço, o tipo de obra, e nome/telefone do solicitante.

(DA 109 - fl. 62)

**Orientação técnica em projetos de acessibilidade:**

A solicitação de verificação e orientação técnica em projetos de acessibilidade pode ser realizada pelo autor do projeto.

**A verificação técnica em projetos de acessibilidade** não é uma análise para aprovação do projeto, é uma orientação técnica na aplicação das normas técnicas de acessibilidade da ABNT e será realizada na Diretoria de Acessibilidade e Habite-se - DIACCESS para projetos de urbanização, de adequação de calçadas existentes, de

<sup>24</sup> Carta de Serviços ao Cidadão da DF LEGAL. Disponível em: <[http://www.dflegal.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/09/CARTA\\_DE\\_SERVICO\\_Versao\\_Final\\_19\\_setembro\\_2019.pdf](http://www.dflegal.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/09/CARTA_DE_SERVICO_Versao_Final_19_setembro_2019.pdf)>.

<sup>25</sup> Fl. 34 do PT 56, associado aos autos.

<sup>26</sup> A respeito das atividades de orientação técnica de acessibilidade verifica-se que a SUOB faz parte da estrutura da DF LEGAL, conforme organograma disponível no sítio Internet da jurisdicionada. <http://www.dflegal.df.gov.br/organograma/>



obras novas ou de adaptação de edificações existentes, de uso público ou de uso coletivo, e visa tratar de forma preventiva os aspectos de acessibilidade que devem constar em projetos de arquitetura.

**A orientação em projetos será agendada segundo a disponibilidade dos auditores da Diretoria de Acessibilidade e Habite-se da Subsecretaria de Fiscalização de Obras (DIACCESS/ SUOB).**

Solicitação pelo e-mail: [acessibilidade.dflegal@gmail.com](mailto:acessibilidade.dflegal@gmail.com), com a indicação do endereço, o tipo de obra, e nome/telefone do solicitante.

(DA 109 - fl. 63)

### **NÚCLEOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

Local onde o cidadão solicita informações relativas às ações fiscais e **onde podem ser realizadas as seguintes atividades:**

1. Cópia e vistas aos processos administrativos;
2. Lançamento de taxas e preços públicos;
3. Emissão de nada consta;
4. Emissão de boletos de competência da DF LEGAL;
5. Requerimento de pedidos de revisão, suspensão e de isenção de cobrança de taxas - de Taxa de Execução de Obras – TEO e Taxa de Fiscalização de Estabelecimento – TFE);
6. Revisão e suspensão de lançamento de preço público;
7. Comprovação de pagamentos e restituição de valores;
8. Parcelamento dos créditos não inscritos em dívida ativa e não ajuizados;
9. Alterar endereço e a metragem de TFE/TEO;
10. Recebimento de impugnações, manifestações de inconformidade e recursos voluntários, referentes aos autos expedidos pela DF LEGAL;
11. Requerimentos diversos;
12. Solicitação de cobrança de TFE/TEO, devido a encerramento de atividade econômica ou término da obra;
13. Solicitação de retirada de débitos inscritos na dívida ativa.
14. Solicitação de prescrição de débitos tributários e não tributários;

(DA 109 - fl. 97)

225. Cabe destacar ainda que, com relação aos serviços prestados nos **NÚCLEOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO** (DA 109 - fl. 97), no tópico **PRINCIPAIS DOCUMENTOS EXIGIDOS NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO**, visto às fls. 100/103 do mesmo DA, são descritos os documentos gerais a serem apresentados de acordo com o tipo do contribuinte (pessoa física; procurador; microempreendedor; empresa individual; associação com ou sem fins lucrativos, igrejas e sindicatos; condomínio; sociedade anônima; sociedade limitada).

226. Entretanto, os documentos específicos de cada solicitação não são enumerados para o cidadão, havendo apenas o comentário de que **“Além da documentação qualificadora específica de cada tipo de contribuinte *devem ser apresentados os documentos de acordo com o tipo de solicitação*”**, sem que se esclareça efetivamente quais são os documentos necessários em cada caso (DA 109 - fl. 103, grifos acrescidos).



227. Enfim, na visão da equipe de auditoria, enquadram-se tais serviços, *smj*, nos quatro requisitos definidos pelo Guia Metodológico retrocitado, conforme mencionado pela própria jurisdicionada, a saber:

1 Está relacionada a uma atividade fim do órgão?

. Informação ao cidadão, planejamento, monitoramento e controle não são serviços públicos.

2 É destinada a um beneficiário final?

. Sua atividade envolve interação direta, presencial ou não, com o usuário, a fim de atender a uma demanda externa específica postulada por ele (cidadão, empresa ou mesmo um outro ente governamental, inclusive estadual ou municipal).

3 Existe um procedimento formal para atender a demanda do usuário?

. A atividade deve ter processo formal, por meio do qual o usuário externo formula, de forma presencial ou não, solicitação para atendimento de um direito que ele possui ou para cumprimento de um dever junto ao seu órgão ou entidade.

4 A atividade permite o atendimento completo e a entrega útil para a demanda do usuário ou é apenas parte de um processo?

. Por exemplo, agendamento é parte de um processo, mas não um serviço em si. Afinal, ninguém busca agendamento, mas o resultado que a realização de agendamento viabiliza. Da mesma forma, atendimento ao público ou sistemas de informação apenas são canais de atendimento fundamentais, mas não o serviço em si.

228. Desse modo, então, os serviços prestados pela DF Legal em seus **NÚCLEOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO** deveriam constar da Carta de Serviços da Pasta como serviços individualizados, pois constituem, cada um deles, um processo integral, com início, meio e fim, cuja forma de atendimento é presencial e ocorre nos citados núcleos.

229. Assim, exemplificando, os serviços de *Emissão de nada consta; Emissão de boletos de competência da DF LEGAL e Parcelamento dos créditos não inscritos em dívida ativa e não ajuizados* (itens 3, 4 e 8 – DA 109 – fl. 97) deveriam ter sido especificados, individualmente, na Carta de Serviços, com as diversas características exigidas pela legislação em vigor, relacionados no *checklist* aplicado às jurisdicionadas na fase de execução da auditoria, conforme se observa às fls. 191/192 do PT 56, associado aos autos:

**Quadro 17. Checklist sobre os itens que devem compor a carta de serviços ao cidadão.**

3	Destinatários dos serviços	Lei nº 6.519/2020 - art. 8º, § 2º, inciso II
4	Órgãos ou entidades responsáveis pela prestação do serviço e sua fiscalização	Lei nº 6.519/2020 - art. 8º, § 2º, inciso III
5	Requisitos, documentos e informações necessárias, bem como locais e formas de acesso ao serviço	Decreto nº 36.419/2015, art. 3º, incisos I e V;
6	Principais etapas para processamento do serviço	Decreto nº 36.419/2015, art. 3º, inciso II;
7	Prazos de execução do serviço	Decreto nº 36.419/2015, art. 3º, inciso IV;



8	Modos de prestação do serviço	Decreto nº 36.419/2015, art. 3º, inciso III;
9	Formas de comunicação com os interessados e mecanismo de consultas dos interessados sobre a execução dos serviços	Decreto nº 36.419/2015, art. 3º, inciso VI e art. 4º, inciso V;
10	Prioridades de atendimento	Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso I;
11	Previsão de horários de atendimento e tempo de espera	Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso II;
12	Procedimentos para atender, receber e responder as sugestões e reclamações (Ouvidoria)	Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso III;
13	Custos e sua gratuidade, quando for o caso	Decreto nº 36.419/2015, art. 3º, inciso VII;

230. O mesmo vale para os outros serviços exemplificados no § 224. Mantém-se, portanto, a proposição da letra “a”, vista ao final do presente Achado de Auditoria.

231. **No tocante à NOVACAP**, no que pese a informação prestada de que “(...) estamos trabalhando junto à Coordenação de Planejamento o Plano Estratégico (...) para adoção das ações propostas”, ao consultar o sítio daquela jurisdicionada<sup>27</sup>, verificou-se que ainda não havia sido implementada a correção do item 8 – *Modos de prestação do serviço* (fl. 242 do PT 56), situação que, todavia, consta como objeto das proposições oferecidas ao final do presente Achado de Auditoria (letra “c”).

232. **No tocante à SEMOB**, nota-se que a jurisdicionada promoveu o aperfeiçoamento de sua Carta de Serviços, conforme informação prestada ao Tribunal, sendo que ao consultar o sítio daquela jurisdicionada<sup>28</sup>, verificou-se que ainda não havia sido implementada a adequação do item 13 – *Custos e sua gratuidade, quando for o caso* (fl. 159 do PT 56), relativamente à valoração da taxa do serviço “*Transferência de autorização de táxi*”, situação que, todavia, entende-se de menor importância, haja vista que o serviço de *Transferência de Autorização* propriamente dito, de fato, é gratuito.

233. **No tocante à SEDES**, nota-se que apesar de a jurisdicionada ter informado que teria realizado a atualização de sua Carta de Serviços, “*acrescentando a previsão de horários de atendimento e tempo de espera, os modos de prestação dos serviços públicos e as prioridades de atendimento*”, e que já teria publicado a mesma no sítio *Internet* próprio, pesquisa ao sítio mencionado<sup>29</sup> demonstrou não terem sido implementadas tais modificações, conforme registrado no DA 110.

234. De fato, a informação da SEDES refere-se apenas às alterações feitas com relação aos serviços prestados pela Ouvidoria (fls. 55/56 da peça 127),

<sup>27</sup> Disponível em: <<http://www.novacap.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/06/CARTA-DE-SERVI%C3%87OS-2020-NOVACAP>>. Acesso em: 08.04.2021.

<sup>28</sup> Disponível em: <<http://www.semob.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2019/02/carta-de-Servicos-SEMOB-2021-revisada-1.pdf>>. Acesso em: 08.04.2021.

<sup>29</sup> Disponível em: <<http://www.sedes.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2020/07/CARTA-DE-SERVICOS-pre.pdf>>. Acesso em: 09.04.2021.



esquecendo-se que cada serviço constante da Carta de Serviços deverá ser objeto das citadas alterações.

235. Deve-se esclarecer que tais adequações<sup>30</sup> já são objeto da proposição da letra “c” oferecida ao final do presente Achado de Auditoria, recordando que a SEDES, além das três mencionadas alterações, deverá incluir em sua Carta de Serviços também o item 6 (*Principais etapas para processamento do serviço*), conforme consta à fl. 488 do PT 56, o qual é objeto da proposição da letra “d”.

236. **No tocante à SES**, entende-se suficiente a informação da jurisdicionada no sentido de que *“Na revisão da Carta Prevista para 2021 serão feitos os ajustes necessários, seguindo as observações contidas nas p.48-49 do Relatório Prévio”*, situação que consta como objeto das proposições oferecidas ao final do presente Achado de Auditoria (letra “d”).

237. **No tocante à SEE**, entende-se suficiente as informações da jurisdicionada no sentido de que *“Em referência à determinação descrita na página 54, esclarecemos que foram encaminhados pela Ouvidoria da SEE processos no Sistema Eletrônico de Informação - SEI para os devidos setores desta Pasta, no sentido de atenderem aos dispositivos indicados. Devido à dimensão desta Secretaria, os levantamentos requerem um tempo maior para obtenção das referidas informações”*, bem como de que *“Foi encaminhado, pela Ouvidoria da SEE, o Memorando nº 57/2021 -SEE/GAB/OUVIDORIA, anexo documento SEI 55107017, à Assessoria de Comunicação – ASCOM desta SEE, solicitando atualização dos dados referentes à Ouvidoria constantes na Carta de Serviços.”*

238. De qualquer modo, deve-se ressaltar que a situação descrita consta como objeto das proposições oferecidas ao final do presente Achado de Auditoria (letra “d”).

239. **No tocante à SODF**, a mesma não se manifestou sobre este Achado, devendo-se recordar que não havia adequações a serem feitas em sua Carta de Serviços, conforme se observa às fls. 530/531 do PT 56.

240. **No tocante à SEEC**, com relação à proposição constante do item “b”, entende-se louvável a iniciativa da jurisdicionada no sentido de que *“(…) visando migrar esses contratemplos esta Ouvidoria agiu no sentido de elaborar um projeto piloto (em processo de elaboração) com a confecção da denominada Cartilha Cidadã, em complemento à Carta de Serviços ao Cidadão para impressão em PDF existente, com o objetivo de apresentar ao Cidadão/Empresa os serviços disponíveis da SEEC de forma didática, elucidava e padronizada por meio de tutorial detalhado apresentando o passo a passo de como obter o acesso ao serviço desejado/oferecido”*.

241. Com relação à proposição constante no item “c” a jurisdicionada afirma que *“A manifestação complementar da Ouvidoria/GAB/SEEC, lançada no Despacho -SEEC/GAB/OUVIDORIA (55078447), assegura que a diligência proposta na letra “c” do Relatório Prévio (52988670), já está contemplada na Carta de Serviço em pdf, na pág. 8, <https://www.economia.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/Carta-de-servicos-ao-cidadao2020-2.pdf>”*.

<sup>30</sup> Itens do checklist nº 8 (Modos de prestação do serviço), nº 10 (Prioridades de atendimento) e nº 11 (Previsão de horários de atendimento e tempo de espera) (fl. 488 do PT 56).



242. No que pese assistir razão à ouvidoria da SEEC no que se refere ao atendimento proporcionado pela própria unidade, as adequações indicadas na proposição de letra “c” referem-se a cada serviço individualmente prestado aos cidadãos, razão pela qual mantém-se a proposição de letra “c” em conjunto com a de letra “d” para adequações de caráter individual da jurisdicionada, conforme registrado às fls. 549/550 do PT 56.

### **Proposições**

243. Propõe-se ao egrégio Tribunal:

- a) determinar à Secretaria de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal que promova uma revisão geral da sua Carta de Serviços ao Cidadão (fls. 103/121 da peça 50), de modo a adequar-se aos ditames do *Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal*, instituído pela Instrução Normativa nº 1/2017, da Controladoria-Geral do DF, em conjunto com os preceitos do Decreto Distrital nº 36.419/2015, que institui a Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito do DF, bem como com o objetivo de padronizar o teor dos elementos de cada serviço, para finalmente fazer publicar e disponibilizar a Carta de Serviços ao Cidadão em seu sítio eletrônico;
- b) determinar à Secretaria de Economia do Distrito Federal que promova a segregação dos serviços destinados especificamente aos cidadãos e às empresas privadas, de modo a se adequar aos ditames do *Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal* e a se padronizar o teor dos elementos de cada serviço;
- c) determinar aos órgãos e entidades do Distrito Federal que promovam a revisão de suas Cartas de Serviço ao Cidadão no sentido de atender aos dispositivos indicados a seguir, se ainda não o fazem: **1)** previsão de horários de atendimento e tempo de espera (item 11 do *checklist*, Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso II); **2)** modos de prestação do serviço (item 8 do *checklist*, Decreto nº 36.419/2015, art. 3º, inciso III); **3)** prioridades de atendimento (item 10 do *checklist*, Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso I);
- d) determinar aos órgãos e entidades participantes da amostra da auditoria (SES, SEMOB, DF LEGAL, NOVACAP, SEE, DETRAN, SEDES, SODF, SEEC) que, se ainda não fizeram, procedam aos ajustes necessários de suas Cartas de Serviços de modo a sanar as impropriedades citadas no *Quadro 14. Resultado da aplicação do checklist na avaliação das Cartas de Serviço ao Cidadão*, encaminhando a esses órgãos o PT 56 de modo a subsidiar os trabalhos de ajustes citados.

### **Benefícios Esperados**

244. Padronização da Carta de Serviços ao Cidadão, que virá a facilitar o entendimento objetivo pelo cidadão acerca dos serviços que são oferecidos pelo poder



público e a estimular a participação e o controle social das ações e dos programas do Governo do Distrito Federal.

### **2.3 QA 3 – Os resultados do SIGO/DF são mensurados e avaliados com vistas ao aprimoramento de suas atividades e da prestação dos serviços públicos?**

*Parcialmente. Constatou-se que não houve o atendimento pleno dos critérios relativos aos itens de verificação 3.1 – Prazos de atendimento das demandas, 3.2 – Grau de satisfação dos usuários e 3.3 – Elaboração e divulgação de relatório anual de gestão. Mais especificamente, constatou-se o descumprimento dos prazos estabelecidos na Lei nº 4.896/2012 para atendimento das demandas. Constatou-se, igualmente, um baixo grau de resolatividade e de satisfação dos usuários com os serviços prestados, quando confrontados com as metas estabelecidas no Planejamento Estratégico Institucional da CGDF 2016 – 2019 e no Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF 2019 – 2023. Constatou-se ainda a ausência, nos Relatórios Anuais de Gestão, de aspectos fundamentais que poderiam subsidiar o redirecionamento de políticas públicas e ajustes nas prestações de serviço, em busca de uma melhoria contínua.*

#### **2.3.1 Achado 5 - Descumprimento dos prazos de atendimento das manifestações estabelecidos nos normativos legais**

##### **Critério 3.1.1**

245. Os prazos de atendimento das demandas devem ser mensurados e os resultados obtidos devem ser confrontados com os limites máximos previstos nos normativos legais.

246. Fundamentação legal: Lei nº 4.896/2012 - art. 5º; Decreto nº 36.462/2015 - arts. 24 e 25; Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 - art. 13.

##### Lei nº 4.896/2012

Art. 5º Salvo disposição legal em contrário, devem ser observados os seguintes prazos:

I – dez dias para o órgão seccional registrar os procedimentos adotados no recebimento das manifestações;

II – vinte dias para responder a manifestação, prorrogáveis por mais vinte.

##### Lei nº 13.460/2017

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

(...)

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;



Lei nº 6.519/2020

Art. 25. Regulamento específico de cada poder deve dispor sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, observados os seguintes aspectos:

(...)

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

Decreto nº 36.462/2015

Art. 24. Recebida a manifestação pelo órgão responsável, este terá o prazo de até dez dias para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas.

Parágrafo único. As descrições das providências adotadas serão consideradas como respostas preliminares das demandas.

Art. 25. O órgão responsável pela demanda terá o prazo de vinte dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante.

§ 1º A prorrogação do prazo de resposta somente será permitida para as manifestações do tipo denúncia, precedidas de pedidos à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

§ 2º A prorrogação será realizada no próprio sistema pelo ouvidor, após anuência da Ouvidoria-Geral.

Instrução Normativa CGDF nº 1/2017

Art. 13. Recebidas as manifestações a ouvidoria responsável deverá realizar análise prévia e, após verificar a existência dos requisitos mínimos para a sua admissibilidade, as encaminhará de imediato às áreas responsáveis para providências.

§ 1º Será oferecida resposta preliminar, contendo as primeiras providências adotadas, dentro do prazo de até 10 (dez) dias.

§ 2º Será oferecida resposta final, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, improrrogáveis, que forneça ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas conclusivas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º Tratando-se de manifestação classificada como denúncias o prazo para resposta final será de até 20 (vinte) dias podendo ser prorrogados por igual período uma única vez.

### ***Análises e Evidências***

247. As Leis nºs 13.460/2017 e 6.519/2020, que dispõem sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, determinam que os órgãos e entidades deverão avaliar a efetividade e os níveis de satisfação dos usuários sob o aspecto do cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços.

248. Conforme dispõe a Lei nº 4.896/2012, a ouvidoria deverá oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo cidadão em até 30 dias contados a partir do seu recebimento. No caso de denúncias, esse prazo pode ser prorrogado por mais 20 dias, desde que haja anuência por parte da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.





249. Por meio do **Indicador de cumprimento do prazo de resposta** da ouvidoria, é medido o percentual das demandas de ouvidoria respondidas dentro do prazo legal considerando o total de manifestações respondidas pelos órgãos/entidades do Distrito Federal, conforme a seguinte fórmula de cálculo (v. DA 58, fl. 78):

$$P = \left[ \frac{NP}{(RP + V)} \right] \times 100$$

Legenda:

P = Índice de cumprimento do prazo de resposta de ouvidoria

NP = Total de manifestações respondidas no prazo

RP = Total de manifestações respondidas

V = Manifestações vencidas

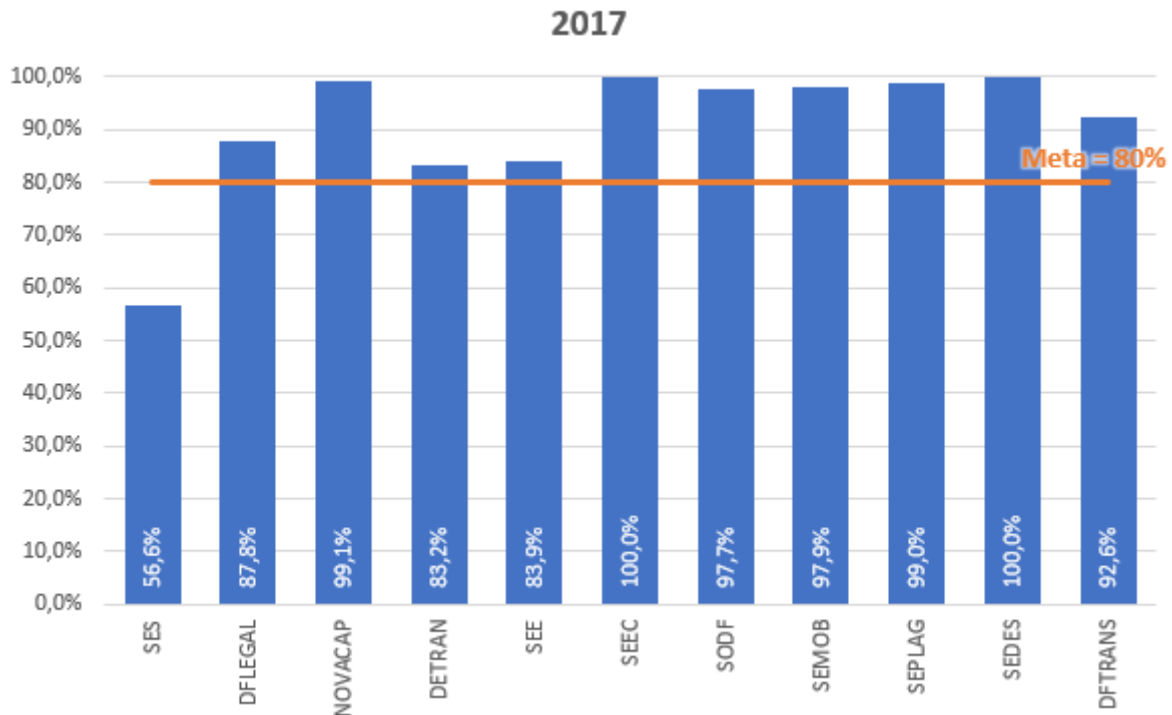
250. As metas estipuladas para o período de 2017 a 2020 foram:

**Quadro 18. Metas para o indicador de cumprimento do prazo de resposta – 2017 a 2020.**

	2017	2018	2019	2020
Metas	80%	82%	84%	92%
Documento	Plano Estratégico Institucional 2016 – 2019 da CGDF (DA 84)			Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF – PDSO 2019 a 2023 (DA 58 – fl. 78)

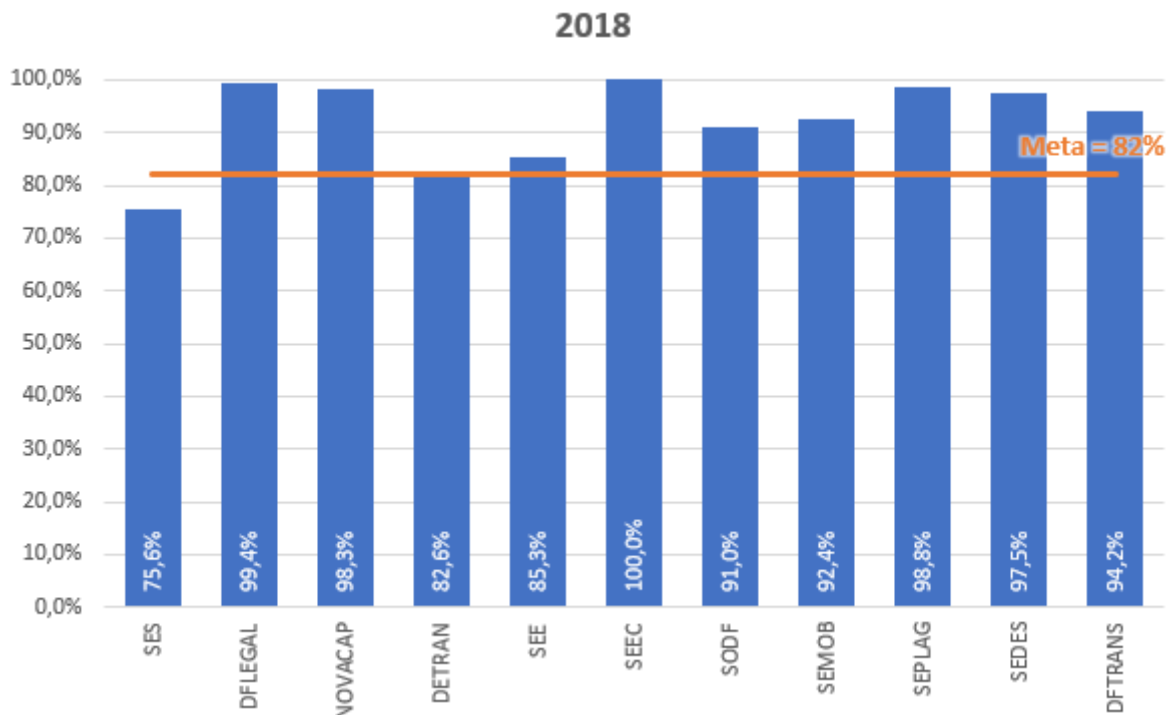
251. Ao se efetuar consultas realizadas ao Portal de Indicadores de Ouvidoria, foram levantados os índices obtidos pelas jurisdicionadas que compõem a amostra desta auditoria (PT 75). Os gráficos abaixo ilustram os resultados individuais obtidos no período:

**Gráfico 3. Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria em 2017.**



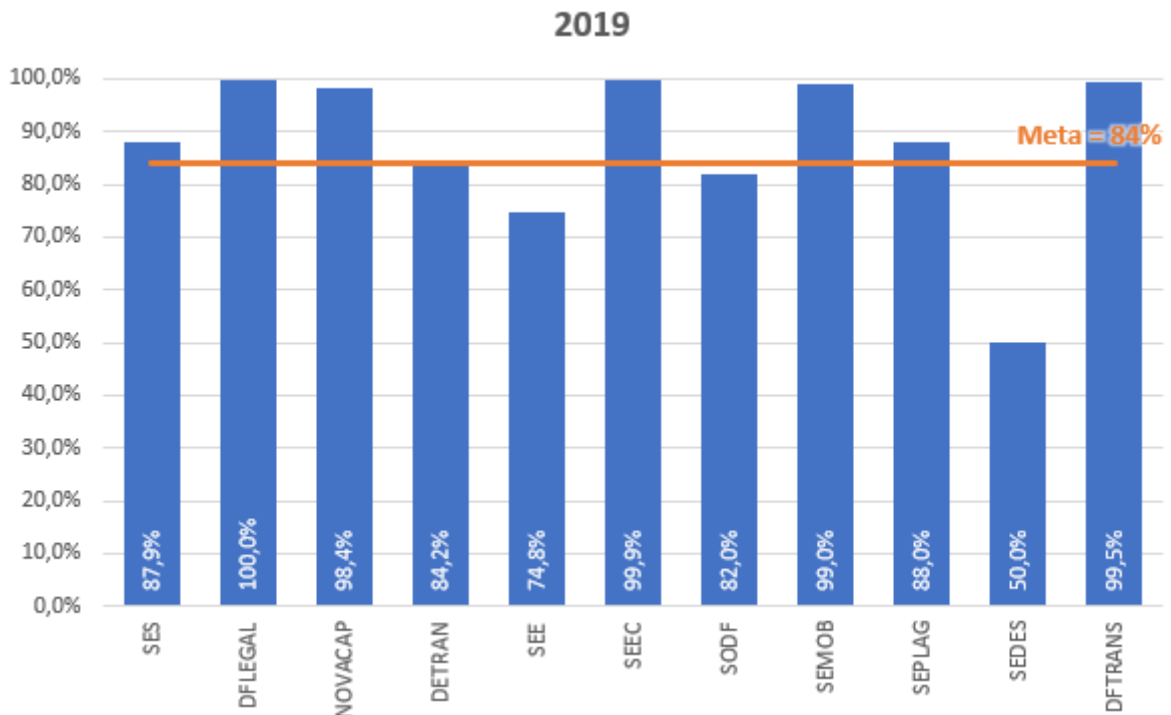
Nota: Desde julho de 2019 as competências e atribuições da DFTRANS passaram a ser exercidas pela SEMOB. Optou-se para os anos de 2017 a 2019 explicitar os dados daquela autarquia, visto que tratam de demandas que atualmente estão incorporadas aos números da SEMOB, unidade integrante da amostra auditada. O mesmo raciocínio se aplica à SEPLAG que, desde janeiro de 2019, passou a integrar a pasta atualmente denominada SEEC (Decreto nº 39.610/2019).

**Gráfico 4. Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria em 2018.**



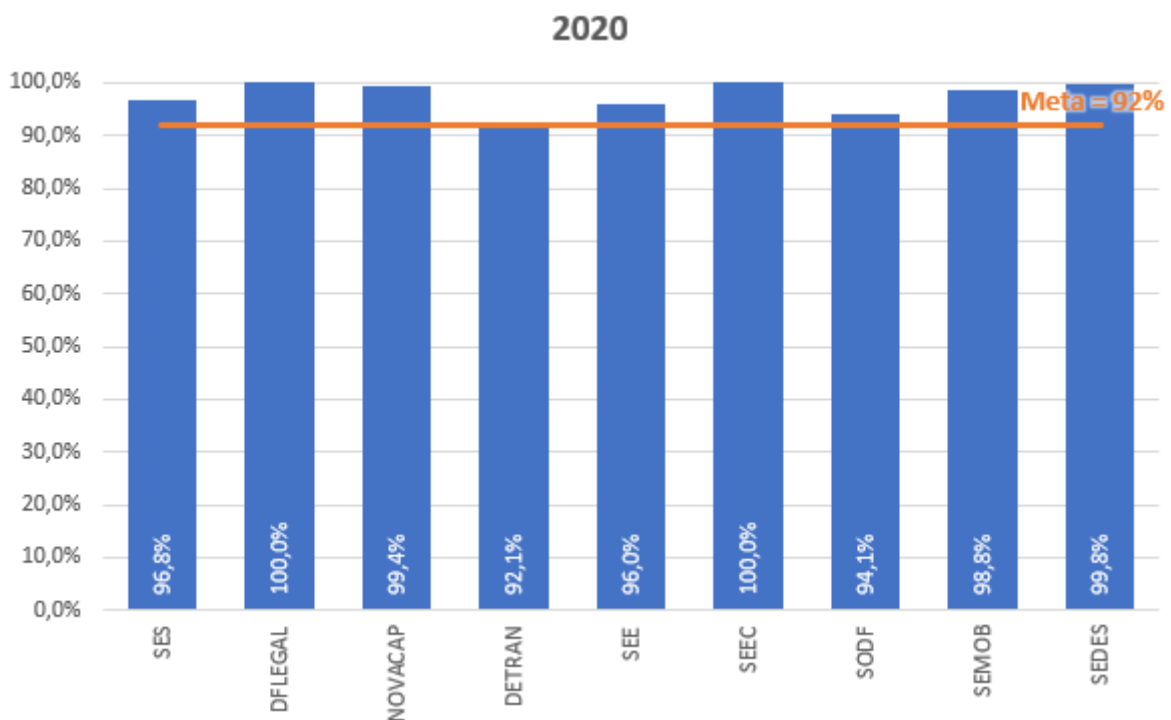
Nota: No tocante à apresentação dos dados da DFTRANS e SEPLAG, vide nota explicativa do Gráfico 3.

**Gráfico 5. Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria em 2019.**



Nota: No tocante à apresentação dos dados da DFTRANS e SEPLAG, vide nota explicativa do Gráfico 3.

**Gráfico 6. Índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria em 2020, apurado até o mês de outubro.**



252. Em 2017 e 2018, com exceção da SES, as demais jurisdicionadas lograram êxito em alcançar as metas estipuladas (80% e 82%, respectivamente) para



encaminhamento de respostas às demandas de ouvidoria dentro do prazo estabelecido pela Lei nº 4.896/2012.

253. Em 2019, com um aumento da meta para 84%, observou-se uma queda de desempenho da SEE, da SODF e da SEDES.

254. De se notar, nos dados avaliados, duas situações peculiares de descumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos nos normativos legais:

- a) a primeira, relacionada ao índice de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria da SES, que evoluiu de uma situação de descumprimento em 2017 (56,6%) e em 2018 (75,6%), para uma situação de superação da meta em 2019 (87,9%) e em 2020 (até outubro - 96,8%);
- b) a segunda, relacionada a uma queda brusca do índice da SEDES no ano de 2019 para 50%, enquanto se situava em torno de 100% nos dois anos anteriores, retornando para 99,8% em 2020, para a qual não se apresenta causa de fácil detecção, à vista dos dados examinados.

255. Nesse ponto, convém ressaltar considerações tecidas pela OGDF no Plano de Ação em Ouvidoria – 2020:

Riscos Classificados como EXTREMO	
Risco	Considerações
Não atendimento dos prazos legais.	Risco mitigado com implementação do OUV-DF, capacitações e visitas técnicas. Destacamos o desenvolvimento do <b>Sistema Informatizado de Ouvidoria que realiza o controle automático dos prazos com "bloqueio" das caixas de ouvidorias com manifestações em atraso</b> (as manifestações em atraso devem ser respondidas prioritariamente para que a caixa da ouvidoria do órgão seja desbloqueada). Além disso, foram realizadas 69 visitas técnicas em ouvidorias em 2019. Houve também a <b>criação do Índice de Cumprimento do Prazo Resposta da Ouvidoria como indicador do PEI e seu monitoramento através do Painel de Monitoramento dos Prazos de Respostas no OUV-DF e Prazos e Manifestações Vencidas no Portal Indicadores de Ouvidoria</b> . Atualmente, este índice está em 90%, frente aos 37% da linha base em 2014. Ressaltamos que acompanhada a este indicador temos uma melhora expressiva do tempo médio de respostas da ouvidoria que passou de 142 dias (linha base 2014) para atuais 12 dias, ou seja, uma melhora efetiva de 1.183%. Para 2020 o objetivo é dar maior publicidade a essas informações e maior controle social nos órgãos que ainda não cumprem os prazos de ouvidoria.

(grifos acrescentados)



256. Pelos resultados prévios observados até outubro de 2020, depreende-se que as ações adotadas para mitigar o risco de não atendimento dos prazos legais têm apresentado efeitos positivos na tempestividade da atuação das ouvidorias.

257. A propósito, para corroborar a informação constante do Plano de Ação em Ouvidoria – PAO da OGDF de que houve significativa redução do tempo médio de respostas da ouvidoria no presente exercício, solicitou-se, mediante a Nota de Auditoria 22/2020 (peça 80), os números apurados para os órgãos e entidades da amostra. Os dados fornecidos estão compilados no quadro a seguir:

**Quadro 19. Prazo médio para atendimento das demandas por órgão/entidade.**

Órgão/Entidade	Prazo médio (em dias)			
	2017	2018	2019	2020*
SES	27	15	11	8
SEMOB	8	8	8	6
DFTRANS**	9	10	7	-
DFLEGAL	16	15	13	12
NOVACAP	3	15	15	13
SEE	12	12	15	10
DETRAN	13	12	12	11
SEDES	0,9	11	40	5
SODF	10	13	17	11
SEEC	4	5	6	4
SEPLAG**	8	8	11	-

Nota: (\*) Até outubro de 2020.

(\*\*) Em 2019 a DFTRANS foi extinta e suas competências e atribuições passaram a ser exercidas pela SEMOB. De igual modo, no mesmo exercício a SEPLAG passou a compor a estrutura da atual SEEC.

Fonte: Peça 90, fl. 10.

258. Ainda no tocante à matéria, ressalta-se ainda que a Controladoria – Geral do DF, como órgão superior e normativo do SIGO/DF, publicou a Portaria nº 342/2019 caracterizando como ocorrências ou situações graves as demandas vencidas com mais de dez dias após o prazo legal estabelecido na Lei nº 4.896/2012<sup>31</sup>. Incidindo essa hipótese de gravidade, dispõe o Decreto nº 39.723/2019:

Decreto nº 39.723/2019

Art. 2º Serão encaminhados trimestralmente aos órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal relatórios obtidos a partir do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF com destaque para as principais reclamações, denúncias e solicitações de serviços.

(...)

Art. 4º No prazo de quinze dias do recebimento do relatório de que trata o art. 2º deste decreto, o dirigente máximo do órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta do Distrito Federal encaminhará,

<sup>31</sup> Portaria CGDF nº 342/2019: “Art. 1º As manifestações recebidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria serão caracterizadas como ocorrências ou situações graves quando: (...)

III - existirem demandas vencidas com mais de dez dias após o prazo legal estabelecido na Lei n.º 4.896/2012.”



ao Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal, relato das providências adotadas para resolver as ocorrências ou situações apontadas como graves.

Art. 5º Identificada, em relatórios trimestrais subsequentes, a persistência ou agravamento das ocorrências ou situações caracterizadas como graves, sem razão justificada alheia à gestão, o Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal adotará as seguintes ações:

I - notificação ao dirigente máximo do órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta do Distrito Federal para apresentação de plano de ação com metas e prazos para normalização da atuação administrativa;

II - cientificação do Secretário de Estado Chefe da Casa Civil para adoção de providências que reclamem articulação com várias áreas da Administração Pública do Distrito Federal;

III - cientificação do Governador do Distrito Federal quando significativamente frustradas as providências definidas nos incisos anteriores.

259. Há de se destacar que, nos relatórios trimestrais (conforme visto no Achado 3), não constam detalhamentos dos atrasos ocorridos no período, fato esse que inviabiliza a implementação prática do disposto nos arts. 4º e 5º do Decreto nº 39.723/2019.

260. Destaca-se também que, nos Relatórios Anuais de Gestão (conforme será apresentado no Achado 6), não são apresentadas análises críticas quanto às causas dos atrasos observados durante o exercício. Levantamento nesse sentido poderia contribuir para a inclusão, nos Planos Anuais de Ação, de iniciativas e projetos específicos visando à melhoria contínua da tempestividade do tratamento dado pelos órgãos e entidades distritais às manifestações encaminhadas às ouvidorias seccionais.

261. Por todo o exposto, em que pese a meta estar sendo superada atualmente, há de se ressaltar que todos os casos de manifestações vencidas e em atraso caracterizam infrações à norma legal, razão pela qual foi constituído o presente achado.

### ***Causas***

262. Ausência nos relatórios trimestrais de ouvidoria de detalhamentos quanto aos atrasos ocorridos no período.

263. Ausência nos Relatórios Anuais de Gestão de análises críticas quanto às causas dos atrasos ocorridos ao longo do exercício.

### ***Efeitos***

264. Comprometimento do controle social, do exercício da cidadania e da qualidade dos serviços públicos prestados.

### ***Considerações dos gestores***

265. A NOVACAP, a DF LEGAL e a SEEC não se manifestaram quanto a este Achado. As demais jurisdicionadas apresentaram considerações na seguinte linha:



**OGDF (peça 122 – fl. 5)**

266. A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal destacou a notória evolução do indicador do cumprimento do prazo de resposta: de 37% em 2014 para 95,5% em 2020.

267. Ressaltou que os 4,5% que não cumprem os prazos são monitorados e, em sua grande maioria, se devem “pela demora quando há troca de ouvidores nos órgãos e principalmente pela ausência de respostas tempestivas das áreas técnicas”.

268. Noticiou a edição do Decreto nº 39.729/2019, que trata da priorização das demandas de ouvidoria em todos os órgãos, como exemplo de esforços empreendidos para aprimorar o índice de cumprimento de prazo de resposta.

**DETRAN (peça 121 – fl. 14)**

269. O DETRAN/DF limitou-se a informar que “os relatórios serão ajustados”.

**SEMOB (peça 126 – fl. 11)**

270. A ouvidoria especializada da Secretaria de Transporte e Mobilidade informou que:

- a) para a manifestação cujo prazo de análise supera o 15º dia são, em regra, realizados contatos telefônicos (ligação, *whatsapp* etc.) com o respectivo responsável no intuito de alertá-lo da possibilidade do vencimento do prazo e das possíveis consequências de tal acontecimento. Com esse procedimento, visa-se também contribuir para a elaboração de uma resposta clara, objetiva e célere;
- b) para a manifestação com prazo de resposta vencido, é feito inicialmente, um novo contato telefônico nos moldes do item anterior, e, caso a citada ação não seja suficiente, é realizada uma cobrança formal ao “chefe” da unidade na qual a referida demanda encontra-se vencida;
- c) objetiva para o ano de 2021 reduzir o prazo médio de encaminhamento de respostas ao cidadão, conforme previsto no plano de ação.

**SEDES (peça 127 – fl. 67)**

271. A Secretaria de Desenvolvimento Social destacou estar envidando esforços no sentido de garantir a observância aos prazos estabelecidos na Lei nº 4.896/2012, “praticando um período interno de 10 dias para resposta aos usuários, o que pode-se constatar pelos relatórios do Sistema OUV-DF, os quais apontam o prazo médio de resposta de 5 dias e 100% de respostas dadas no prazo”.

**SES (peça 128 – fl. 2)**

272. A Ouvidoria da Secretaria de Saúde informou que realizará os ajustes necessários nos próximos documentos.

**SEE (peça 129 – fls. 3/4)**

273. A Secretaria de Educação se manifestou na seguinte linha:

- a) todas as demandas de ouvidoria são tratadas pela Pasta com prioridade, de forma satisfatória, no prazo vigente da legislação (20 dias);



- b) as metas estabelecidas para os anos de 2017, 2018 e 2020 foram cumpridas;
- c) a Ouvidoria da SEE tem envidado esforços no sentido de fortalecer junto aos setores da Pasta a necessidade do cumprimento do prazo médio de resposta de acordo com as normas vigentes. Com isso, o prazo médio em 2020 atingiu 9 (nove) dias, obtendo o melhor índice de cumprimento de resposta, em comparação aos anos anteriores;
- d) de 2018 para 2019 houve um aumento no registro de demandas no Sistema de Ouvidoria, o qual foi acompanhado por um aumento no registro de elogios. Em 2019, dentre as ações executadas, a Ouvidoria da Pasta promoveu o incentivo do registro do elogio tanto por parte do cidadão como pelo servidor, por meio dos atendimentos, encontros e reuniões;
- e) os Relatórios de Gestão 2019 e 2020 apontaram as ações realizadas tanto pela Ouvidoria quanto pelos setores mais demandados na Pasta, na resolução das demandas registradas no período;
- f) os relatórios trimestrais de 2020 descreveram fatos que justificaram o aumento de demandas.

274. A jurisdicionada ainda destacou que os documentos futuros seguirão as orientações da OGDF a serem objeto de recomendação pelo Tribunal.

#### **SODF (peça 130 – fls. 2/3 e 10/49)**

275. A Ouvidoria da Secretaria de Obras e Infraestrutura destacou que a diminuição do desempenho do cumprimento do prazo de resposta em 2019 deveu-se ao fato de, apesar de a nomeação para o cargo de Ouvidor da SODF ter sido publicada no DODF em 21 de janeiro de 2019, a cessão do servidor para atuar na unidade somente foi efetivada com a publicação da autorização no DODF de 22 de março de 2019, fato esse que ocasionou o acúmulo de demandas e o vencimento do prazo para o tratamento delas.

#### ***Posicionamento da equipe de auditoria***

276. As manifestações das jurisdicionadas não desconstituíram as evidências e as causas apresentadas no Relatório Prévio, razão pela qual manteve-se o Achado de Auditoria.

277. Como evidenciado na análise, as metas, em geral, têm sido satisfatoriamente cumpridas, o que denota que as ações empreendidas pela OGDF para mitigar o risco de não atendimento dos prazos legais (desenvolvimento de sistema informatizado, criação de indicador, implementação do Painel de Monitoramento dos Prazos de Respostas no OUV-DF) têm apresentado efeitos positivos na tempestividade da atuação das ouvidorias distritais. Iniciativas locais, como as destacadas pela SEMOB (§ 270, itens “a” e “b”) e pela SEE (§ 273, item “c”), também têm potencialmente contribuído nesse desiderato, a se considerar o resultado por elas obtido em 2020.

278. Cumpre chamar a atenção para o apontamento da Ouvidoria-Geral no sentido de que os descumprimentos de prazos ocorrem, em sua grande maioria, “pela demora quando há troca de ouvidores nos órgãos e principalmente pela ausência de





respostas tempestivas das áreas técnicas”. Nessa perspectiva, para que iniciativas possam ser sugeridas e implementadas, objetivando o aperfeiçoamento dos processos internos de trabalho da administração, é que se faz necessária uma análise crítica por parte dos órgãos e entidades integrantes do SIGO/DF quanto aos fatores que levaram a atrasos nas respostas às demandas de ouvidoria. Assim, por ainda subsistirem as causas do presente Achado, serão mantidas as proposições sugeridas no RPA.

### ***Proposições***

279. Propõe-se ao egrégio Tribunal recomendar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, oriente as ouvidorias dos órgãos e entidades do Distrito Federal a:

- a) anualmente, realizarem levantamento das causas mais recorrentes que acarretaram atrasos no prazo de resposta para as manifestações registradas pelos cidadãos, fazendo consignar o resultado desse levantamento nos Relatórios Anuais de Gestão;
- b) com base no resultado do levantamento proposto no item anterior, incluïrem nos Planos Anuais de Ação iniciativas e projetos específicos visando à melhoria contínua da tempestividade do tratamento dado pelos órgãos e entidades distritais às manifestações encaminhadas às ouvidorias seccionais;
- c) consignarem, nos relatórios trimestrais de ouvidoria detalhamentos dos atrasos ocorridos no período, de modo a viabilizar a implementação prática das medidas dispostas nos arts. 4º e 5º do Decreto nº 39.723/2019.

### ***Benefícios Esperados***

280. Promoção do controle social e da cidadania.

281. Aprimoramento dos planejamentos operacionais, com levantamento acerca das causas das deficiências identificadas em exercícios anteriores e inclusão de ações e projetos visando à melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

## **2.3.2 Achado 6 – Ausência de informações críticas exigidas pelos normativos legais nos Relatórios Anuais de Gestão.**

### ***Critério 3.3.1***

282. Devem ser elaborados e divulgados anualmente relatórios de gestão que contenham as informações mínimas exigidas pelos normativos legais e que, em especial, indiquem as providências adotadas pela Administração em relação às falhas identificadas na prestação dos serviços públicos.

283. Fundamentação legal: Lei nº 4.896/2012 - art. 8º, inciso VII; Lei nº 6.519/2020 - arts. 19, inciso III, 20, inciso III, e 21; Lei nº 13.460/2017 - arts. 1º, § 1º, 13, inciso III, 14, inciso II, e 15; Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 - art. 2º, incisos X e XIV.



Lei nº 4.896/2012

Art. 8º Compete à OGDF:

(...)

VII – elaborar e divulgar relatórios periódicos de sua atuação e da atuação dos órgãos seccionais.

Lei nº 6.519/2020

Art. 19. São atribuições precípuas das ouvidorias, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

(...)

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

(...)

Art. 20. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias devem:

(...)

III - elaborar, anualmente, relatório de gestão que deve consolidar as informações mencionadas no inciso I e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos;

Art. 21. O relatório de gestão de que trata o art. 20, III, deve indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão é:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet.

Lei nº 13.460/2017

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

(...)

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

(...)

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.



Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

#### Instrução Normativa CGDF nº 1/2017

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

(...)

X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

(...)

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

### **Análises e Evidências**

284. Durante a aplicação do *checklist* visto no PT 83, procedeu-se à avaliação dos Relatórios de Gestão Anuais das ouvidorias selecionadas como amostra, basicamente, referentes aos exercícios de 2018 e 2019.

285. De pronto, observa-se que todas as ouvidorias da amostra fizeram publicar seus Relatórios de Gestão Anuais em seus sítios *Internet*, constituindo um ponto positivo a destacar<sup>32</sup>.

286. Registre-se, também, que os aspectos relativos aos quesitos *Número de manifestações recebidas no ano anterior* e *Motivos das manifestações*<sup>33</sup> constavam adequadamente em todos os relatórios examinados, à exceção do relatório de gestão anual de 2019 da ouvidoria do DFLEGAL, no qual, de fato, não foram apresentadas as informações sobre os *Motivos das manifestações*.

287. Exceção se faça também aos relatórios de gestão anuais da ouvidoria da SEDES (2018 e 2019), os quais atenderam apenas parcialmente o quesito *Motivos das manifestações*, uma vez que, apesar de constar classificação (elogio, sugestão, solicitação, informação, reclamação e denúncia), os quantitativos foram expressos em termos percentuais, dificultando estabelecer os números exatos por tipo de motivo.

---

<sup>32</sup> Item 6 do *checklist*.

<sup>33</sup> Itens 1 e 2 do *checklist*.



288. Já com relação aos quesitos *Análise dos pontos recorrentes e Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas*<sup>34</sup>, chama a atenção o fato do não atendimento generalizado dos dois quesitos por todos os relatórios das ouvidorias selecionadas na amostra, à exceção do relatório da ouvidoria da SEMOB, que atendeu a ambos, e do relatório da ouvidoria da SEE, que atendeu ao segundo.

289. Assim, com relação ao item *Análise dos pontos recorrentes*, registra-se a situação preocupante de que, apesar de terem sido apresentados, nos relatórios de gestão anual, os pontos mais recorrentes de cada unidade, não foram realizadas análises desses pontos, propriamente ditas, por 9 das 10 ouvidorias selecionadas na amostra.

290. O mesmo ocorreu relativamente ao item *Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas*, uma vez que, nesse particular, foram 8 dentre 10, as ouvidorias que não adotaram qualquer providência com relação às soluções propostas.

291. Mais preocupante ainda é o fato de que em 5 destas 8 ouvidorias (SES, NOVACAP, DETRAN, SODF e SEEC) não foram sequer propostas soluções para os problemas recorrentes detectados.

292. Enfim, entende-se como aspectos principais dos citados Relatórios de Gestão Anuais:

- a) o levantamento dos pontos e problemas mais recorrentes detectados anualmente durante a atuação das ouvidorias;
- b) a avaliação quanto às possíveis causas dessas recorrências;
- c) a apresentação de sugestões e soluções pela ouvidoria com o intuito de eliminar as causas dessas recorrências;
- d) efetiva aplicação de tais sugestões e soluções, com o objetivo último de alcançar a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade.

293. Todavia, o que se constatou é que praticamente nenhuma ouvidoria está colocando isso em prática, haja vista a amostra analisada.

294. Diante dessa situação, revela-se a fragilidade das ouvidorias avaliadas no sentido de que, apesar de conhecerem e registrarem os problemas mais recorrentes afetos à sua área de atuação, não vêm propondo soluções para eles, nem colocando as possíveis soluções em prática.

295. A nosso ver, uma das características mais relevantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF deveria ser a de que as informações obtidas pelas ouvidorias junto aos cidadãos pudessem servir de subsídio para o redirecionamento de políticas públicas e ajustes nas prestações do serviço aos cidadãos, em busca de uma melhoria contínua.

296. Nesse diapasão, repisa-se trecho da Exposição de Motivos nº 2/2012 – GAB/STC da Lei nº 4.896/2012, a qual criou o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para

---

<sup>34</sup> Itens 3 e 4 do checklist



desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo local (v. §§ 17/18):

(...) Em consonância com essa tendência nacional e de acordo com as novas diretrizes do Governo do Distrito Federal, a Secretaria de Estado de Transparência e Controle entende necessária a adoção de uma política administrativa que contemple a criação de ouvidorias nas diversas áreas de atuação, além da sistematização dessas atividades, a fim de amadurecer as relações entre o cidadão e o Estado e aprimorar a democracia participativa.

A ouvidoria é um mecanismo de atendimento que não se limita à recepção de manifestações, visto que desempenha papel relevante no processo de planejamento das políticas públicas, indicando as áreas que necessitam de maior atenção, por meio de diretrizes gerenciais que balizarão a Administração nas suas relações com o público, visando o interesse social e o constante aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados.

Cabe também à ouvidoria implantar ações e mecanismos que incentivem a participação social. Dessa forma, fazendo parte do processo cooperativo, a sociedade passa a reconhecer a importância de sua ação e assume um papel de guardião do bem público e corresponsável na sua fiscalização. (...)

(grifos acrescidos)

297. Infelizmente, o que se detectou atualmente é que as unidades de ouvidoria somente têm apresentado dados estatísticos em seus Relatórios Anuais de Gestão sem realizar uma avaliação crítica necessária.

298. Reforça este cenário, o fato de apenas 5 ouvidorias na amostra (OGDF, DF LEGAL, SEE, DETRAN e SEEC) terem encaminhado o Relatório Anual de Gestão à autoridade máxima do órgão ou entidade a que pertence a unidade de ouvidoria, conforme se observa pelo item 5 do *checklist*.

299. Mesmo assim, 4 delas (OGDF, DF LEGAL, SEE e DETRAN) apenas comprovaram parcialmente o referido encaminhamento, em razão do não envio da documentação comprobatória à esta unidade técnica<sup>35</sup>.

<sup>35</sup> A OGDF alega que os relatórios anuais de gestão da OGDF são encaminhados por e-mail e despachados presencialmente pelo Ouvidor-Geral ao Controlador-Geral do Distrito Federal, bem como que para a publicação destes no sítio Internet há necessidade de aprovação da autoridade máxima do órgão (peça 90 - fl. 10 do processo 00600-00000094/2020-09). Porém, falta a documentação comprobatória, a exemplo de e-mails, ata de reunião ou ato de aprovação.

A DF LEGAL alega que o Relatório Anual de gestão da unidade de ouvidoria, relativo ao exercício de 2019, foi apresentado à autoridade máxima do órgão a que pertence referida unidade, por meio de reunião ocorrida no dia 24/01/2020, às 10h (peça 17 - fl. 1 do processo 00600-00006160/2020-46), porém falta a documentação comprobatória, a exemplo de uma ata de reunião ou recibo.

A SEE/DF alega que a Ouvidoria é ligada diretamente ao Gabinete, e por este motivos os Relatórios anuais de Gestão de 2018 e 2019 **foram apresentados presencialmente** em Despacho da Ouvidora com o Sr. Secretário, e **em caso de impossibilidade, ao Secretário Executivo ou a Chefia de Gabinete** e publicados no sítio da Secretaria de Estado de Educação. (peça 1 do processo 00080-00204027/2020-33).

O DETRAN/DF, apesar de ter indicado os processos que encaminharam os Relatórios de Gestão de 2018 e 2019 à Direção-Geral do órgão (Processos SEI 0005500015859/2019-14 e SEI0005500060621/2020-87), **não trouxe os Ofícios comprobatórios**, conforme solicitava a Nota de Auditoria 18/2020.



### **Causas**

300. Omissão/Inércia, por parte das ouvidorias, na utilização das informações obtidas junto aos cidadãos, no sentido de elaborar análise dos pontos recorrentes detectados, com a devida proposição de sugestões e consequente adoção de providências pela administração pública nas soluções apresentadas.
301. Desconhecimento pela autoridade máxima acerca do teor dos Relatórios Anuais de Gestão, dificultando o aproveitamento das informações acerca das áreas que necessitam de maior atenção no processo de atualização das políticas públicas.

### **Efeitos**

302. Dificuldade de proposição de soluções para os problemas levantados e registrados com vistas ao redirecionamento das políticas públicas e ajustes na prestação de serviços.
303. Aumento do grau de dificuldade na promoção da melhoria contínua dos serviços públicos prestados à sociedade.

### **Considerações dos gestores**

304. A NOVACAP e a DF LEGAL não se manifestaram quanto a este Achado. As demais jurisdicionadas apresentaram considerações na seguinte linha:

#### **OGDF (peça 122 – fl. 5)**

305. A Ouvidoria-Geral pontuou que a *Análise dos pontos recorrentes e Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas* constam da conclusão do Relatório Anual da OGDF e que versam sobre o Sistema de Ouvidoria como um todo. Ressaltou que cabem às ouvidorias seccionais tratar das especificidades de questões técnicas dos órgãos e entidades.
306. Destacou que as providências adotadas são frutos do diagnóstico descrito no Plano de Ação em Ouvidoria – PAO (vide § 141, item “d”), o qual tem como base o relatório do ano anterior, e têm por objetivo sanar problemas relativos ao Sistema de Ouvidoria.
307. Informou que tem orientado, inclusive nos eventos de capacitação, as ouvidorias seccionais a apontarem falhas nas prestações dos serviços públicos, a sugerirem melhorias, bem como a citarem as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

#### **DETRAN (peça 121 – fl. 14)**

308. O Departamento de Trânsito limitou-se a informar que “os ajustes serão realizados”.

#### **SEMOB (peça 126 – fl. 11)**

309. A Secretaria de Transporte e Mobilidade noticiou que elaborou o relatório anual de gestão em consonância com os apontamentos constantes do RPA.
310. Destacou que o documento fora submetido ao gestor do órgão para análise e aprovação e posterior publicação no sítio institucional.



### **SEDES (peça 127 – fl. 67)**

311. A Secretaria de Desenvolvimento Social destacou estar em construção o Relatório Anual de Gestão, no qual serão abordados os seguintes itens: levantamento dos pontos e problemas mais recorrentes detectados anualmente durante a atuação das ouvidorias; avaliação quanto às possíveis causas dessas recorrências; apresentação de sugestões e soluções pela ouvidoria com o intuito de eliminar as causas dessas recorrências.

### **SES (peça 128 – fl. 2)**

312. A Ouvidoria da Secretaria de Saúde informou que realizará os ajustes necessários nos próximos documentos.

### **SEE (peça 129 – fl. 4)**

313. A Secretaria de Educação destacou que o Relatório de Gestão Anual de 2020 já estava concluído e finalizado, por ocasião da sua manifestação. Nada obstante, informou que os futuros documentos seguirão as orientações e determinações da OGDF.

314. A jurisdicionada teceu ainda considerações na seguinte linha:

**Considerações:** A cada trimestre são apresentadas ao Gabinete desta Secretaria, pela Ouvidoria da SEE, sugestões de iniciativas a serem realizadas acerca da resolução das ocorrências ou situações caracterizadas como graves no SIGO - DF. Com isso, este Gabinete solicita junto aos setores, as providências adotadas para sanar tais pendências, com o intuito de aperfeiçoar o atendimento das demandas, primando pela excelência, presteza e transparência dos serviços públicos ofertados aos cidadãos.

**Considerações:** Os Relatórios Anuais de Gestão de 2018 e 2019 foram apresentados presencialmente em Despacho da Ouvidora da SEE com o Secretário de Estado, Secretário-Executivo ou Chefe de Gabinete. Em relação ao Relatório de Gestão Anual 2020, anexo documento SEI 55108925, informamos que este foi encaminhado pela OUVIDORIA da SEE a este Gabinete, sendo, após conhecimento, publicado no site da SEE <http://www.educacao.df.gov.br/relatorios/>.

315. Às fls. 58/89 da peça 129 consta cópia do Relatório de Gestão 2020.

### **SODF (peça 130 – fl. 4)**

316. A Ouvidoria da Secretaria de Obras e Infraestrutura informou que os assuntos recorrentes da Pasta referentes aos anos de 2019 e 2020 foram tratados em processos SEI específicos e em Documentos de Amostragem, “com as respectivas análises dos assuntos recorrentes, encaminhamento de sugestões para a correção e prevenção das falhas para as áreas técnicas envolvidas, providências adotadas pelas áreas técnicas, e conhecimento da autoridade máxima desta SODF”.

317. A jurisdicionada, entretanto, deixou de encaminhar documentação que comprovasse sua informação.

### ***Posicionamento da equipe de auditoria***

318. As manifestações das jurisdicionadas não desconstituíram as evidências e as causas apresentadas no Relatório Prévio, razão pela qual manteve-se o Achado de Auditoria.



319. Nesta oportunidade, cumpre destacar positivamente as iniciativas da SEDES e da SEMOB que buscaram aprimorar seus Relatórios Anuais de Gestão de 2020, mediante a inclusão de informações mais detalhadas sobre os pontos recorrentes detectados nos canais de ouvidoria e as providências adotadas pela administração para tratar essas demandas.

320. Do Relatório da SEDES, destacam-se os seguintes elementos:

- a) Assuntos mais solicitados: Cesta Emergencial, atendimento no CRAS, Bolsa Família, DF sem miséria, CRAS (DA 109 – fls. 137/138);
- b) Providências adotadas pela Secretaria (DA 109 – fls. 143/144).

321. Do Relatório de Gestão - 2020 SEMOB, destacam-se:

- a) Principais assuntos das manifestações (art. 15, II e III, da Lei 13.460/2017): conduta de motorista de ônibus; cartão estudante – passe livre estudantil – SBA; descumprimento de tabela horária dos ônibus; e integração tarifária (DA 109 – fls. 117/118);
- b) Providências adotadas (DA 109 – fls. 118/121);
- c) Recomendações (DA 109 – fls. 121/122).

### ***Proposições***

322. Propõe-se ao egrégio Tribunal:

- a) determinar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, oriente as ouvidorias dos órgãos e entidades do Distrito Federal a:

- 1) anualmente, consignarem no âmbito dos Relatórios Anuais de Gestão:

- i. o levantamento dos pontos e problemas mais recorrentes detectados durante sua atuação;
- ii. a avaliação quanto às possíveis causas dessas recorrências;
- iii. a apresentação de sugestões e soluções com o intuito de eliminar as causas dessas recorrências;
- iv. a efetiva aplicação de tais sugestões e soluções, com o objetivo último de alcançar a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade;

- 2) encaminharem anualmente o Relatório Anual de Gestão à autoridade máxima da unidade, contendo as informações mencionadas no subitem “1” supra, facilitando, assim, o aproveitamento das informações acerca das áreas que necessitam de maior atenção no processo de atualização das políticas públicas.

### ***Benefícios Esperados***

323. Alcance da melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade.





324. Promoção do controle social e da cidadania.

### **2.3.3 Achado 7 - Baixo grau de resolutividade das demandas e de satisfação dos usuários.**

#### ***Critério 3.2.1***

325. O grau de satisfação dos usuários deve ser mensurado e os resultados obtidos devem ser confrontados com as metas estabelecidas.

326. Fundamentação legal: Lei nº 4.896/2012 - art. 3º, § 2º; Lei nº 6.519/2020 - art. 25, incisos I e II e §§ 1º e 2º; Lei nº 13.460/2017 - arts. 23, incisos I e II, §§ 1º e 2º, e 24; Portaria CGDF nº 21/2017 - arts. 3º, inciso II, 6º, § 3º, inciso I, e 8º.

#### Lei nº 4.896/2012

Art. 3º (...) § 2º Havendo insatisfação com a resposta, a matéria será tratada pelo órgão central do SIGO/DF.

#### Lei nº 6.519/2020

Art. 25. Regulamento específico de cada poder deve dispor sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, observados os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

(...)

§ 1º A avaliação é realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deve ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e serve de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

#### Lei nº 13.460/2017

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

(...)

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos



padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Portaria CGDF nº 21/2017

Art. 3º Integram a Agenda Estratégica do SIGO/DF como documentos essenciais:

(...)

II - Mapa Estratégico, com respectivos indicadores e metas;

Art. 6º Fica criado o Conselho de Gestão Estratégica - CGE com o papel de assegurar o contínuo alinhamento das Iniciativas Estratégicas aos Objetivos Estratégicos previstos no planejamento do SIGO/DF.

(...)

§ 3º Para apoiar o CGE na execução de suas atribuições, fica instituída Equipe de Gestão Estratégica - EGE, composta por ouvidores, servidores das Ouvidorias e Agentes de Planejamento, especificamente designados, com as seguintes atribuições:

I - Consolidar e sistematizar informações para a mensuração dos Indicadores e alcance de metas definidos na estratégia;

Art. 8º. O acompanhamento dos Objetivos Estratégicos, Indicadores, Metas e Iniciativas Estratégicas ocorrerá semestralmente na Reunião de Gestão da Estratégia - RGE, tendo como responsáveis e participantes os Ouvidores, EGE e CGE.

### **Análises e Evidências**

327. As Leis nºs 13.460/2017 e 6.519/2020 determinam que os órgãos e entidades deverão avaliar a efetividade e os níveis de satisfação dos usuários sob os seguintes aspectos:

- a) satisfação com o serviço prestado;
- b) qualidade do atendimento prestado.

328. Para viabilizar essa avaliação foram formulados objetivos, indicadores e metas de desempenho, os quais constam do Planejamento Estratégico Institucional da CGDF 2016 – 2019 (DA 84). São eles:

#### **Objetivos Estratégicos Perspectiva Processos Internos**

(...)

##### **6. Realizar diagnósticos sistêmicos em áreas relevantes**

Objetiva direcionar seletivamente a atuação do controle, buscando-se a priorização de ações com foco preventivo e sistêmico que possibilitem o monitoramento e a avaliação de temas relevantes para a sociedade e que contribuam com a efetividade das políticas públicas.

##### **Indicadores vinculados**

(...)

iii. **Índice de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF** - Mede o percentual de demandas resolvidas segundo a



percepção do cidadão no Sistema de Ouvidoria, referindo-se, principalmente, ao desempenho dos órgãos.

<b>Meta:</b> Alcançar 40% de resolutividade de demandas até dezembro de 2019				
LB/2015	2016	2017	2018	2019
-	30%	35%	37%	40%

### **7. Induzir a disponibilidade e a confiabilidade de informações**

Busca aprimorar os instrumentos de transparência pública e induzir a disponibilidade e a confiabilidade de informações da atuação de órgãos, entidades e gestores públicos, por meio de ações que possibilitem e incentivem a participação da sociedade.

#### **Indicadores vinculados**

(...)

**ii. Índice de recomendação do serviço de ouvidoria** - Mede o grau de recomendação do usuário para o serviço de ouvidoria, na medida em que considera o percentual de recomendação informado pelo próprio cidadão via sistema informatizado.

<b>Meta:</b> Alcançar 70% de recomendação do serviço de ouvidoria até dezembro de 2019				
LB/2015	2016	2017	2018	2019
-	59%	65%	68%	70%

### **8. Aperfeiçoar a comunicação com as partes interessadas**

Aprimorar os mecanismos de diálogo com os públicos interno e externo por meio da implementação de ações com foco numa comunicação tempestiva e sem barreiras.

#### **Indicadores vinculados**

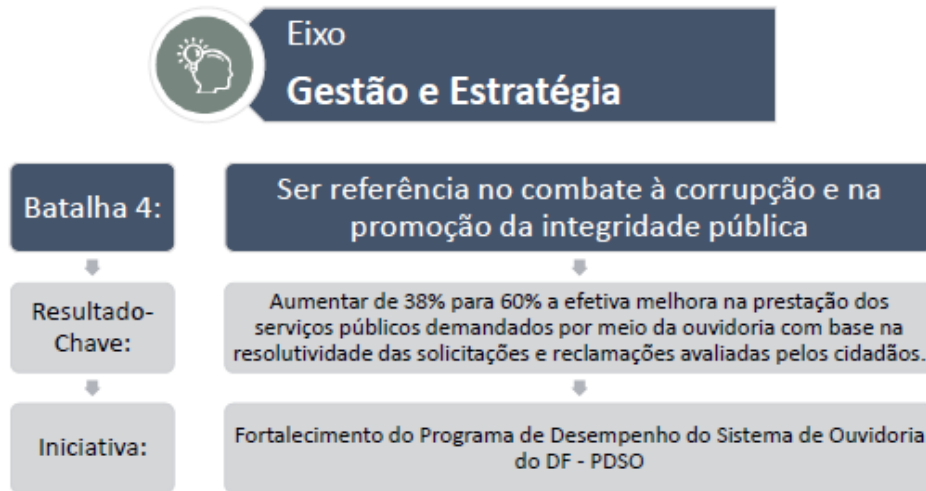
(...)

**ii. Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria** - Mede a qualidade do atendimento, do sistema e da resposta de ouvidoria às demandas da população.

<b>Meta:</b> Alcançar 60% de satisfação com o serviço de ouvidoria até dezembro de 2019				
LB/2015	2016	2017	2018	2019
-	55%	56%	58%	60%

329. Dentro dessa temática, impende destacar que o Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF para o quadriênio 2020 – 2023 trouxe as seguintes disposições atreladas ao sistema de ouvidorias do DF:

**Figura 8. Plano Estratégico do Distrito Federal 2020 - 2023.**



Fonte: DA 58, fl. 75.

330. O mencionado Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF - PDSO 2019 – 2023 reúne ações e projetos direcionados à melhoria do desempenho nas ouvidorias seccionais com o objetivo de se alcançar os indicadores e as metas nele definidos para todo o SIGO/DF. São estes (DA 58, fls. 76/78):

**Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF - PDSO 2019 – 2023**

Índice de Resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	40%	50%	55%	57%	60%
Resultados	41%	-	-	-	-

*Nota: este indicador mede o percentual de demandas resolvidas segunda a percepção do cidadão, referindo-se ao desempenho dos órgãos, por meio da avaliação sobre a situação das manifestações como "resolvidas" ou "não resolvidas" nas classificadas como reclamações, denúncias ou solicitações, por meio de do sistema OUV-DF.*

Formula de Cálculo:

$$Res = \left[ \frac{SRes}{(SRes + NRes)} \right] \times 100$$

Legendas:

Res = Índice de resolutividade das manifestações de ouvidoria

SRes = Manifestações avaliadas como Resolvidas

NRes = Manifestações avaliadas como Não Resolvidas



Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	60%	75%	80%	85%	85%
Resultados	68%	-	-	-	-

*Nota: este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria do DF, por meio da avaliação dos principais processos de trabalho das ouvidorias, o atendimento, o sistema e a resposta fornecida, a partir da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.*

*Formula de Cálculo:*

$$SA = \left[ \frac{(SA + SR + SS)}{(SA + SR + SS + NSA + NSR + NSS)} \right] \times 100$$

*Legendas:*

S = Índice de satisfação com o serviço de ouvidoria

SA = Manifestações avaliadas como satisfeitas com o atendimento da ouvidoria

NSA = Manifestações avaliadas como não satisfeitas com o atendimento da ouvidoria

SR = Manifestações avaliadas como satisfeitas com a resposta dada pela ouvidoria

NSR = Manifestações avaliadas como não satisfeitas com a resposta dada pela ouvidoria

SS = Manifestações avaliadas como satisfeitas com o sistema informatizado da ouvidoria

NSS = Manifestações avaliadas como não satisfeitas com o sistema informatizado da ouvidoria

Índice de Recomendação do serviço de ouvidoria	2019	2020	2021	2022	2023
Metas	70%	80%	85%	90%	90%
Resultados	77%	-	-	-	-

*Nota: este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço de ouvidoria do DF, a partir da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.*

*Formula de Cálculo:*

$$Rec = \left[ \frac{SRec}{(SRec + NRec)} \right] \times 100$$

*Legendas:*

Rec = Índice de recomendação do serviço de ouvidoria

SRec = Manifestações de recomendação do serviço de ouvidoria

NRec = Manifestações de não recomendação do serviço de ouvidoria

331. Com base na contextualização anteriormente apresentada, montou-se o quadro abaixo que compila os indicadores e as metas relativos ao período de análise desta auditoria:



Quadro 20. Indicadores e metas de desempenho - SIGO/DF - 2017 a 2020.

Indicador	Metas			
	2017	2018	2019	2020
Resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	35%	37%	40%	50%
Satisfação com o serviço de ouvidoria	56%	58%	60%	75%
Recomendação do serviço de ouvidoria	65%	68%	70%	80%

332. Por meio de consultas realizadas ao Portal de Indicadores de Ouvidoria, foram levantados os índices obtidos pelas jurisdicionadas que compõem a amostra desta auditoria (PT 76) e os resultados foram confrontados com as metas elencadas no parágrafo anterior. Confira-se:

Tabela 2. Indicadores de desempenho apurados em 2017.

Ano	Órgão/Entidade	Indicador (Meta)		
		Recomendação (65%)	Satisfação com o Serviço (56%)	Resolutividade (35%)
2017	DFTRANS*	84%	87%	56%
2017	SEPLAG*	93%	80%	48%
2017	SEMOB	77%	76%	45%
2017	SES	75%	72%	37%
2017	SODF	68%	55%	37%
2017	SEE	79%	64%	34%
2017	DETRAN	70%	62%	32%
2017	SEEC	69%	67%	31%
2017	NOVACAP	69%	44%	25%
2017	SEDES	73%	60%	24%
2017	DFLEGAL	52%	42%	17%
Grau de descumprimento da amostra		9,1% (1/11)	27,3% (3/11)	54,5% (6/11)

Nota: (\*) Desde julho de 2019 as competências e atribuições da DFTRANS passaram a ser exercidas pela SEMOB. Optou-se para os anos de 2017 a 2019 explicitar os dados daquela autarquia, visto que tratam de demandas que atualmente estão incorporadas aos números da SEMOB, unidade integrante da amostra auditada. O mesmo raciocínio se aplica à SEPLAG que, desde janeiro de 2019, passou a integrar a pasta atualmente denominada SEEC (Decreto nº 39.610/2019).

**Tabela 3. Indicadores de desempenho apurados em 2018.**

Ano	Órgão/Entidade	Indicador (Meta)		
		Recomendação (68%)	Satisfação com o Serviço (58%)	Resolutividade (37%)
2018	DFTRANS*	82%	83%	57%
2018	SEMOB	80%	76%	44%
2018	SODF	79%	68%	42%
2018	SEPLAG*	84%	64%	41%
2018	SEE	84%	64%	35%
2018	SES	76%	70%	35%
2018	NOVACAP	72%	50%	33%
2018	SEEC	66%	62%	32%
2018	DETRAN	69%	59%	30%
2018	SEDES	67%	60%	29%
2018	DFLEGAL	58%	42%	17%
Grau de descumprimento da amostra		27,3% (3/11)	18,1% (2/11)	63,6% (7/11)

Nota: (\*) No tocante à apresentação dos dados da DFTRANS e SEPLAG, vide nota explicativa da Tabela 2.

**Tabela 4. Indicadores de desempenho apurados em 2019.**

Ano	Órgão/Entidade	Indicador (Meta)		
		Recomendação (70%)	Satisfação com o Serviço (60%)	Resolutividade (40%)
2019	SEMOB	82%	76%	53%
2019	DFTRANS*	80%	76%	53%
2019	SODF	75%	69%	43%
2019	SES	81%	72%	41%
2019	SEEC	68%	66%	36%
2019	SEE	79%	63%	35%
2019	NOVACAP	73%	59%	31%
2019	DETRAN	68%	55%	29%
2019	SEDES	64%	54%	27%
2019	DFLEGAL	58%	45%	21%
Grau de descumprimento da amostra		40% (4/10)	40% (4/10)	60% (6/10)

Nota: (\*) No tocante à apresentação dos dados da DFTRANS, vide nota explicativa da Tabela 2.



Tabela 5. Indicadores de desempenho apurados de janeiro a outubro de 2020.

Ano	Órgão/Entidade	Indicador (Meta)		
		Recomendação (80%)	Satisfação com o Serviço (75%)	Resolutividade (50%)
2020	SODF	82%	73%	53%
2020	SEMOB	78%	68%	50%
2020	SES	81%	73%	50%
2020	SEEC	70%	63%	40%
2020	SEDES	74%	61%	36%
2020	DETRAN	62%	53%	34%
2020	SEE	75%	57%	31%
2020	NOVACAP	69%	59%	26%
2020	DFLEGAL	55%	46%	24%
Grau de descumprimento da amostra		77,8% (7/9)	100% (9/9)	66,7% (6/9)

333. Os números destacados em vermelho representam resultados que ficaram abaixo das metas estabelecidas.

334. De se notar, nos dados avaliados, os seguintes pontos:

- a) os descumprimentos mais frequentes referem-se ao indicador de resolutividade e vêm ocorrendo consistentemente desde 2017;
- b) a medida em que há um aumento dos patamares percentuais das metas, há um aumento dos graus de descumprimento em todos os indicadores:

Quadro 21. Grau de descumprimento dos indicadores com base na amostra - 2017 a outubro de 2020.

	Grau de descumprimento		
	Recomendação	Satisfação com o serviço	Resolutividade
2017	9,1%	27,3%	54,5%
2018	27,3%	18,1%	63,6%
2019	40%	40%	60%
2020 (até outubro)	77,8%	100%	66,7%

- c) na perspectiva do apontado no item b, os graus de descumprimentos tendem a aumentar nos próximos três exercícios em virtude das metas crescentes estabelecidas no PDSO 2019 – 2023 (v. § 184):



**Quadro 22. Metas futuras estabelecidas no PDSO 2019 - 2023.**

Indicador	Metas			
	2020	2021	2022	2023
Resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	50%	55%	57%	60%
Satisfação com o serviço de ouvidoria	75%	80%	85%	85%
Recomendação do serviço de ouvidoria	80%	85%	90%	90%

335. Ao examinar os dados relativos ao universo completo de ouvidorias do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, consolidados anualmente para os mesmos indicadores e períodos vistos no § 332 (DA 76, aba *Índices agregados SIGO/DF*), elaborou-se a seguinte tabela, confirmando o raciocínio do parágrafo anterior, letra “c”:

**Tabela 6. Indicadores de desempenho apurados de 2017 a 2020 para todas as unidades de ouvidoria.**

Ano	Indicador					
	Recomendação	Meta	Satisfação com o Serviço	Meta	Resolutividade	Meta
2017	72,33%	65%	72,24	56%	37,73	35%
2018	74,42%	68%	70,5	58%	38,88	37%
2019	76,79%	70%	68,37	60%	41,48	40%
2020 (até out)	<b>76,05%</b>	80%	<b>67,17</b>	75%	<b>42,54</b>	50%

336. Especificamente quanto à resolutividade das manifestações registradas nos canais de ouvidoria, a Portaria CGDF nº 342/2019 também caracterizou como ocorrências ou situações graves a seguinte hipótese:

Portaria CGDF nº 342/2019

Art. 1º As manifestações recebidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria serão caracterizadas como ocorrências ou situações graves quando:

(...)

II - A resolutividade das manifestações ficarem trinta por cento abaixo da meta estipulada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal.

(grifos acrescidos)

337. Examinando os índices de resolutividade expostos no § 332, nota-se que as ouvidorias dos seguintes órgãos e entidades apresentaram uma situação grave, conforme preceitua a mencionada Portaria, na forma da tabela que se segue:

**Tabela 7. Ouvidorias que apresentaram índices de resolutividade em situação grave de 2019 a outubro de 2020.**

Ano	Órgão	Meta	70% da Meta	Resolutividade
2019	SEDES	40%	28%	<b>27%</b>
	DF LEGAL	40%	28%	<b>21%</b>



Ano	Órgão	Meta	70% da Meta	Resolutividade
2020 (até outubro)	DETRAN	50%	35%	34%
	SEE	50%	35%	31%
	NOVACAP	50%	35%	26%
	DF LEGAL	50%	35%	24%

338. Neste Achado, tal como apontado no Achado 5, não constam dos relatórios trimestrais detalhamento quanto aos índices de resolutividade apurados no período, sendo que essa ausência impacta na implementação das medidas saneadoras dispostas no Decreto nº 39.723/2019; tampouco constam dos Relatórios Anuais de Gestão análises críticas quanto às causas dos baixos índices apurados durante o exercício. Levantamento nesse sentido poderia contribuir para uma *“priorização de ações com foco preventivo e sistêmico que possibilitem o monitoramento e a avaliação de temas relevantes para a sociedade e que contribuam com a efetividade das políticas públicas”*, conforme definição do objetivo estratégico que motivou a criação do indicador em questão (v. § 328).

339. No que concerne ao nível de satisfação com o serviço, foi encaminhada a Nota de Auditoria nº 22/2012 à CGDF, com vistas a identificar quais tratamentos têm sido efetivamente dados pela Ouvidoria-Geral nos casos de insatisfações com as respostas às demandas recebidas pelas unidades seccionais de ouvidoria<sup>36</sup>. Em resposta, a OGDF assim se manifestou (peça 90 – fl. 13):

3. Analisamos as manifestações classificadas como “Não Resolvidas” e “Vinculadas” e se necessário entramos em contato com o(a) cidadão(ã), a fim de entender melhor o motivo da insatisfação. Solicitamos ao ouvidor seccional, que faça gestão, com a finalidade de resolver a situação apresentada, quando existe essa possibilidade.

Nem sempre é possível alcançar as expectativas da sociedade, nesses casos focamos na **qualidade da resposta**, sempre de forma clara, simples e objetiva, em linguagem cidadã, justificando os motivos da resposta negativa, informando se e quando será possível o atendimento do pleito, bem como as etapas, prazos a serem seguidos para esse objetivo. Casos em que será necessário aguardar uma licitação, por exemplo, levarão mais tempo para serem atendidas e podem não serem atendido criando assim um descontentamento ao manifestante.

É neste contexto que possuímos um **programa estruturado de capacitação**, sendo abordados diversos temas relevantes à Administração Pública, visando formar Ouvidores sensíveis e empáticos as demandas da sociedade, com foco em contribuir para a melhoria dos serviços públicos.

(grifos acrescidos)

<sup>36</sup> Lei nº 4.896/2012: “Art. 3º As manifestações recebidas pelos órgãos integrantes do SIGO/DF são classificadas, registradas, tratadas e respondidas em sistema informatizado definido (...)  
§ 2º Havendo insatisfação com a resposta, a matéria será tratada pelo órgão central do SIGO/DF.”



340. No tocante ao desempenho das ouvidorias seccionais, o órgão central do SIGO/DF foi também questionado quanto ao monitoramento que tem realizado<sup>37</sup> e quanto às ações que têm sido adotadas visando reorientar, ajustar e aprimorar os serviços prestados pelos órgãos e entidades distritais quando os índices que ficam abaixo das metas estipuladas. Nessa toada, a Coordenação de Articulação de Ouvidorias – COART ressaltou (peça 90 – fl. 13):

5. A OGDF efetua como rotina de trabalho o monitoramento do desempenho das ouvidorias integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, são verificados periodicamente os *dashboard* de ouvidoria, que desde o dia dezanove de novembro estão disponíveis também para toda sociedade no menu Painel Ouvidoria na página inicial do sistema OUV/DF, <http://painel.ouv.df.gov.br>, esses painéis disponibilizam inúmeras informações relevantes que são usadas para o acompanhamento, como por exemplo: índices de satisfação com o serviço de ouvidoria, com o atendimento, com o sistema informatizado, com a resposta, além da quantidade de manifestações, resposta no prazo e índice de recomendação.

Além do monitoramento desses painéis, são enviados **relatórios automáticos semanais** aos servidores da OGDF alertando sobre as situações dos órgãos e entidades, de posse destas informações, encaminhamos **ofícios às unidades de ouvidoria em atraso, ou com o desempenho abaixo da meta estipulada**, objetivando a regularização das pendências e ajuste a legislação vigente.

6. Como citado (...) são enviados ofícios solicitando a regularização das pendências, bem como **reuniões são realizadas com os ouvidores das seccionais em que os índices estão abaixo das metas estipuladas**.

Essas reuniões visam orientar, auxiliar e entender as dificuldades enfrentadas, visando sensibilizar as áreas finalísticas das instituições e seus gestores.

Outra ação é o **envio trimestral de relatórios aos Gestores dos Órgãos e Entidades**, apontando os principais assuntos relacionados as reclamações, denúncias e solicitações de serviço de sua unidade, objetivando a resolução de problemas e a melhoria dos processos.

(grifos acrescentados)

341. Buscou-se também levantar dados sobre como têm sido feito o acompanhamento e a avaliação dos objetivos estratégicos, indicadores, metas e iniciativas estratégicas, em virtude das atribuições definidas na Portaria CGDF nº 21/2017:

Portaria CGDF nº 21/2017

Art. 8º. O acompanhamento dos Objetivos Estratégicos, Indicadores, Metas e Iniciativas Estratégicas ocorrerá semestralmente na Reunião de Gestão da Estratégia - RGE, tendo como responsáveis e participantes os Ouvidores, EGE e CGE.

Art. 9º. A avaliação global da Agenda Estratégica - Mapa, Objetivos Estratégicos, Indicadores, Iniciativas Estratégicas e Resultados - ocorrerá anualmente na

---

<sup>37</sup> Instrução Normativa CGDF nº 1/2017: “Art. 7º. Caberá ao órgão central do Sistema de Ouvidoria o monitoramento de desempenho das ouvidorias seccionais, o que será feito por meio de relatórios analíticos e progressivos que contenham o percentual relativo às demandas analisadas e respondidas.”



Reunião de Análise da Estratégia - RAE, com participação dos membros da EGE, CGE, ouvidores e equipes.

342. Em relação a esse ponto, a Coordenação de Planejamento – COPLA da OGDF esclareceu (peça 90 – fl. 11):

4. As metas são definidas com base na materialização dos objetivos elencados nos instrumentos de planejamento que temos, por exemplo o Plano Estratégico Institucional da CGDF, Plano Estratégico do DF e Plano de Ação em Ouvidoria, com base nas linhas de base estabelecidas em 2016 quando implantamos o OUV-DF e conseqüentemente o Controle Social da Manifestações de ouvidoria através das avaliações das resolutividades e pesquisa de satisfação e controle eletrônico do prazo de resposta, estabelecendo assim novos níveis de desempenho pretendidos para o SIGO-DF para os anos que se seguem, discutido tanto dentro da equipe da Ouvidoria-Geral, Órgão Central do SIGO-DF, quanto na Controladoria-Geral do DF, Órgão Superior do SIGO-DF, que aprova todas as metas pretendidas.

7. As reuniões [de Gestão da Estratégia - RGE] foram realizadas, as ações estão todas elencadas no site (<http://www.ouvidoria.df.gov.br/realizacoes/>) mas não constam atas equivalentes;

8. As avaliações [global da Agenda Estratégica] foram realizadas, resultados apresentados nas reuniões anuais de balanço, no entanto, não constam atas.

343. Ao avaliar o conjunto dos esclarecimentos prestados (§§ 339/342), observa-se que foram adotadas medidas com o objetivo de aprimorar o desempenho do SIGO/DF, tais como: a) o enfoque na melhoria da qualidade das respostas às demandas registradas na ouvidoria; b) o desenvolvimento de programa estruturado de capacitação; c) o monitoramento por meio de envio de relatórios semanais e ofícios às unidades com desempenhos deficientes; d) a realização de reuniões com os ouvidores das unidades seccionais; e) o envio de relatórios trimestrais aos gestores máximos dos órgãos e entidades, bem como f) a realização de Reuniões de Gestão da Estratégia e de avaliações globais da agenda estratégica.

344. De se destacar positivamente a medida implementada quanto à verificação periódica dos “dashboards” de ouvidoria<sup>38</sup> os quais disponibilizam diversas informações relevantes para o acompanhamento dos índices de satisfação com o serviço de ouvidoria, com o atendimento dispensado, com o sistema informatizado utilizado, com a resposta fornecida, bem como outras informações pertinentes tais como: quantidade de manifestações, respostas no prazo e índices de recomendação.

345. Todavia, os baixos índices apurados indicam que há necessidade de aperfeiçoamento dos procedimentos de capacitação (conforme apontado no Achado 2), de monitoramento e de geração de conhecimento por meio de levantamentos analíticos e análises críticas consignadas em relatórios que permitam fornecer subsídios aos gestores para a proposição e implementação de ações e projetos específicos visando à otimização das políticas públicas e à melhoria contínua dos serviços públicos prestados,

---

<sup>38</sup> Disponíveis também para toda sociedade desde 19.11.2020 no menu Painel Ouvidoria na página inicial do sistema OUV/DF, <http://painel.ouv.df.gov.br>.



além de viabilizar as providências elencadas na Portaria CGDF nº 342/2019 para tratamento das ocorrências ou situações graves.

346. Entende-se que para viabilizar a implantação de medidas que efetivamente contribuam para o aprimoramento do desempenho do SIGO/DF, faz-se necessário, dentre outras coisas, ampliar o quantitativo de servidores que atuam no órgão central do sistema. Atualmente, a OGDF conta com apenas 13 servidores para coordenar toda a rede de ouvidorias da Administração Pública distrital, distribuídos da seguinte forma (peça 6 – fls. 1/2):

- a) Gabinete da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal: 1 ouvidor-geral e 2 assessores;
- b) Coordenação de Atendimento ao Cidadão – COACI: 1 coordenador;
- c) Diretoria de Recebimento e Tratamento de Manifestações – DIMAN: 1 diretor;
- d) Diretoria de Avaliação e Acompanhamento de Denúncias – DIDEN: 1 diretor;
- e) Coordenação de Articulação de Ouvidorias – COART: 1 coordenador e 1 servidor;
- f) Diretoria de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas Social e Econômica – DISEC: 1 diretor;
- g) Diretoria de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas de Governo e de Infraestrutura – DIGOI: 1 diretor;
- h) Coordenação de Planejamento – COPLA: 1 coordenador;
- i) Diretoria de Projetos e Mobilização Social – DIPRO: 1 diretor;
- j) Diretoria de Informações de Ouvidoria – DIOUV: 1 diretor.

347. No tocante à falta de pessoal, a COPLA, a COART e OGDF haviam assim se manifestado:

Despacho - CGDF/OGDF/COPLA

(...) A Coordenação de Planejamento desta ouvidoria-geral carece de ao menos mais um servidor para assessorar tanto a coordenação quanto as duas diretorias subordinadas em suas atribuições regimentais, vez que há um aumento ano após ano no volume de dados processados em razão do constante crescimento do SIGO-DF, o que demanda vários projetos, inclusive orçamentários, maior monitoramento dos dados do SIGO-DF, além dessa coordenação participar ativamente de assuntos relacionados a própria Controladoria-Geral, como Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação – COTIC e Subcomitê Gestor da Transformação Digital – SGTG. Também atualmente não dispomos de servidor no setor para as substituições dos afastamentos legais que estejam aptos e conhecem todas as demandas do setor.

(peça 48 – fl. 7)



Despacho - CGDF/OGDF/COART

(...)

Com relação aos recursos humanos necessários, seria ideal a recomposição da diretoria que foi retirada em 2015 e mais seis servidores a serem divididos nas diretorias. Atualmente nossa coordenação conta com quatro servidores e quatro estagiárias.

Considerando que somos responsáveis por toda a triagem, reclassificação, respostas e correção de fluxo das manifestações direcionadas a Rede de Ouvidorias do DF, além da capacitação, suporte aos ouvidores e equipe, bem como acompanhamento e cobrança de desempenho de todas as ouvidorias, com essa equipe adicional seria possível um melhor acompanhamento dos órgãos seccionais e a leitura prévia das respostas dadas pelas ouvidorias antes de chegar ao cidadão, ocasionando aprimoramento dos serviços ofertados ao cidadão.

(peça 48 – fl. 272)

Despacho – CGDF/OGDF

(...) Informo que além dos oito servidores citados pelas duas coordenações é essencial pelo menos mais dois servidores para a Coordenação de Atendimento ao Cidadão, tendo em vista que essa é responsável pelo atendimento presencial, triagem e tratamento das de todas as denúncias que entram no sistema, o acompanhamento e triagem das solicitações efetuadas por meio da Lei de Acesso à Informação, bem como o respectivo treinamento sobre estes temas às Ouvidorias do Distrito Federal, desempenhando atualmente suas atribuições com três servidores.

(peça 48 – fl. 375)

348. Nessa perspectiva, cumpre destacar que o Decreto nº 39.723/2019 previu, em seu art. 7º, a possibilidade de “o Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal (...) requisitar servidores efetivos ou empregados públicos para a execução das atividades próprias de qualquer dos órgãos do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal”.

349. Por fim, ainda quanto à temática do presente Achado, cumpre noticiar o teor da denúncia que tramita nesta Corte acerca da ocorrência de possíveis irregularidades no âmbito da Ouvidoria da SES/DF em face de utilização de meios fraudulentos para o incremento de percentual de resolução de demandas com lançamento de dados falsos no Sistema OUV-DF (Processo nº 00600-00007090/2020-43).

350. Naqueles autos, a OGDF informou que realizará análise das manifestações que possam ter correlação com os fatos e os envolvidos apontados na denúncia e noticiou ter aberto processo solicitando apuração por parte da Subcontroladoria de Correição Administrativa da CGDF sobre a suposta conduta inadequada dos servidores.

351. De se destacar também que a denúncia foi encaminhada ao Ministério Público do Distrito Federal e Territórios e que o fato está sendo investigado pela Coordenação Especial de Combate à Corrupção, ao Crime Organizado e aos Crimes contra a Administração Pública da Polícia Civil do Distrito Federal.



352. Do ponto de vista sistêmico da gestão do SIGO/DF, que é o objeto desta auditoria, destaca-se que referida situação reforça a necessidade de um monitoramento mais detalhado, por parte da OGDF, quanto ao desempenho das ouvidorias seccionais e, da parte destas, de análises críticas quanto às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, conforme apontado nos §§ 259, 260 e 338.

### **Causas**

353. Atribuições do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal prejudicadas em virtude da carência de recursos humanos.

354. Ausência nos relatórios trimestrais de ouvidoria de detalhamentos quanto aos níveis de resolutividade apurados no período.

355. Ausência nos Relatórios Anuais de Gestão de análises críticas quanto às causas dos baixos índices de resolutividade apurados durante o exercício.

356. Desempenho deficiente do SIGO/DF, o qual deveria contribuir mais efetivamente com proposições de ações efetivas e direcionadas ao aprimoramento da resolução das demandas dos cidadãos, conforme apresentado no Achado 6.

357. Enfim, os Achados 1 a 6, anteriormente apresentados, concorrem diretamente para o baixo desempenho do sistema de ouvidoria distrital.

### **Efeitos**

358. Levantamentos detalhados e análises críticas quanto aos indicadores de desempenho viabilizam a realização de diagnósticos sistêmicos em serviços públicos de interesse para o cidadão. Referidos diagnósticos, por sua vez, fornecem subsídios aos gestores para o direcionamento de ações que possibilitem o monitoramento e a avaliação de temas relevantes para a sociedade.

359. A ausência de levantamentos e análises críticas, portanto, compromete o planejamento e a efetividade das políticas públicas, o controle social e a adoção de medidas corretivas tempestivas tendentes a sanar falhas existentes na prestação dos serviços públicos.

360. Ocorrência de situações consideradas graves, na forma do art. 1º, inciso II, da Portaria CGDF nº 342/2019, a saber: índices de resolutividade das manifestações 30% abaixo da meta estipulada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal.

### **Considerações dos gestores**

361. A NOVACAP e a SEEC não se manifestaram quanto a este Achado. As demais jurisdicionadas apresentaram considerações na seguinte linha:

#### **OGDF (peça 122 – fl. 5)**

362. A Ouvidoria-Geral destacou que:

- a) há em seu relatório detalhamento sobre a resolutividade dos órgãos mais demandados;
- b) a CGDF encaminha aos gestores máximos dos órgãos os relatórios específicos descritos no art. 2º do Decreto nº 39.723/2019 e



- documentos que tratam das ocorrências ou situações caracterizadas como graves (art. 3º), bem como cobra relatos das providências adotadas para a resolução dos apontamentos (art. 4º);
- c) o indicador de resolutividade avalia os serviços prestados pelos órgãos e não o serviço prestado pelas ouvidorias;
  - d) as elevações das metas de desempenho buscam estimular a otimização dos serviços públicos prestados;
  - e) no período de 2017 a 2019, o SIGO/DF sempre alcançou as metas, mesmo com órgãos tão representativos não as batendo individualmente;
  - f) ao analisar os resultados de todos os órgãos do sistema e não somente dos dez da amostra da auditoria, nota-se que o aumento das metas nem sempre foi acompanhado da diminuição no percentual do resultado;
  - g) em 2020, algumas metas não puderam ser alcançadas em virtude de:

(...) inúmeros problemas ocorridos por conta do enfrentamento da pandemia da COVID-19, sejam eles suspensão dos atendimentos presenciais, não contratação regular de empresa para gestão da central 162, não implementação da Pesquisa de Satisfação pela central 162, atraso por conta da pandemia no lançamento do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, atraso no cronograma de cursos do Programa de Formação em Ouvidoria percentual de turnover de 34% (rotatividade dos Ouvidores Seccionais), dentre outras ações do Programa de Desempenho que não foram possíveis serem implementadas (...) e apesar de nos sentirmos mais preparados e termos melhorado e adaptado nossos processos de trabalho para o serviço remoto, e diante do que consta no relatório prévio já apresentado, já estamos providenciando a revisão de nossas metas para melhor adequação do SIGO/DF.

**DETRAN (peça 121 – fl. 14)**

363. O Departamento de Trânsito limitou-se a informar que “os relatórios serão ajustados”.

**DF LEGAL (peça 124 – fls. 7/8)**

364. A DF LEGAL destacou que:

- a) o baixo índice de resolutividade atribuídos à Pasta não pode ser compreendido como incapacidade da Secretaria em solucionar as irregularidades apresentadas pelo manifestante, pois, geralmente, não compete ao órgão solucionar o problema apresentado, mas, apenas, fiscalizar e, constatando a irregularidade, autuar e solicitar o saneamento;
- b) a atuação institucional e legal da Secretaria não satisfaz ao manifestante que almeja uma solução imediata, a qual, na maioria das vezes, não se adequa à legalidade dos procedimentos administrativos, que comportam prazos e instrumentos de defesa;





- c) diante dessa realidade procedimental, o manifestante, normalmente, demonstra seu inconformismo quando responde a pesquisa de satisfação existente no sistema de ouvidoria, que se resume na pergunta: “Sua manifestação foi resolvida?”;
- d) não havendo a solução imediata para a situação apresentada pelo manifestante, como regularmente ocorre, quando da atuação fiscalizatória da Pasta, que deve respeitar os ritos procedimentais de atuação, a resposta do cidadão, em regra, é NÃO, sendo então computada, no sistema de ouvidoria como situação NÃO RESOLVIDA, incorporando assim a estatística de baixa resolutividade.

### **SEMOB (peça 126 – fls. 11/12)**

365. A Secretaria de Transporte e Mobilidade pontuou que, mesmo abaixo de um percentual ideal, o índice de sua ouvidoria seccional localiza-se em uma posição superior à média alcançada por boa parte dos integrantes do SIGO/DF.

366. Ressaltou que, nada obstante, objetiva para o ano de 2021 melhorar seu índice, conforme previsto no plano de ação elaborado por sua ouvidoria.

367. Destacou ainda que:

Em relação aos relatórios trimestrais, esclarecemos que esta Ouvidoria procurou produzir o mesmo seguindo as recomendações/determinações do mencionado Tribunal de Contas. Informamos ainda, que o citado documento encontra-se publicado no link [hp://semob.df.gov.br/relatorios-estascos/](http://semob.df.gov.br/relatorios-estascos/) do site desta Entidade pública.

Esclarecemos também que adotamos a política institucional de elaborar, mensalmente, de forma individual e acumulada, relatórios de ouvidoria, que são levados ao conhecimento do Sr Secretário de Estado, para que, posteriormente sejam encaminhados as unidades desta Secretaria, a fim de que as mesmas possam analisar os assuntos mais reclamados do mês e dos meses anteriores, adotando assim as providências que julgarem cabíveis.

Esta Ouvidoria objetivando que seus relatórios, elaborados com base no banco de dados do sistema OUV-DF, retratem ainda mais a realidade citada pelo cidadão, revisou todos os assuntos constantes da base de dados do citado sistema atinentes a esta Secretaria. Em seguida, foi autuado o processo nº 00090-00026021/2020-81 por meio do qual é solicitado à Ouvidoria Geral do DF a atualização da revisão supratranscrita no referido banco de dado.

### **SEDES (peça 127 – fl. 67)**

368. A Secretaria de Desenvolvimento Social ressaltou que houve um aumento dos índices de resolutividade e de satisfação dos usuários nos meses de junho a setembro de 2020. Pontuou, todavia, que nos meses de outubro a dezembro houve uma diminuição acentuada nos referidos índices, provocada pelo aumento de manifestações que envolviam os seguintes programas sociais: Prato cheio, Bolsa Família, DF sem miséria, Centro de Referência em Assistência Social.

369. Destacou ainda que o grau de resolutividade e de satisfação dos usuários com os serviços prestados, quando confrontados com as metas estabelecidas,



demonstram que, embora seus índices não tenham alcançado as metas estabelecidas no Planejamento Estratégico Institucional da CGDF 2016 – 2019 e no Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF 2019 – 2023, a Pasta obteve uma melhora nos resultados percentuais.

**SES (peça 128 – fl. 2)**

370. A Ouvidoria da Secretaria de Saúde apenas informou que realizará os ajustes necessários nos próximos documentos.

**SEE (peça 129 – fls. 4/5)**

371. A Secretaria de Educação ressaltou que:

- a) foram atingidas as metas estabelecidas nos indicadores “Recomendação do trabalho da Ouvidoria” e “Satisfação com o serviço de Ouvidoria” nos anos de 2017, 2018 e 2019;
- b) com relação ao “Índice de Resolutividade”, o cidadão, ao receber a resposta, opta por Resolvida ou Não Resolvida, sendo que o preenchimento do referido índice é opcional. Em 2017, de 5.595 manifestações registradas, apenas 1.105 foram avaliadas. Em 2018, foram avaliadas 1.315 de um total de 6.368 demandas; em 2019, 1.884 de 9.757; e em 2020, 3.201 de 16.221;
- c) a quantidade de cidadãos que retorna aos canais de atendimento para avaliar a atuação do órgão é pequena, mesmo recebendo resposta em tempo hábil;
- d) os gestores da Pasta, por meio da Ouvidoria da SEE, vêm adotando medidas na busca do aperfeiçoamento constante das respostas e de uma participação com mais ênfase do agente principal nessa dinâmica, visto que o papel do cidadão é essencial para o desenvolvimento e a melhoria das atividades do órgão;
- e) em 2020, comparando com o ano anterior, houve um crescimento em torno de 66% (sessenta e seis por cento) no número de demandas registradas. Com a suspensão das aulas nas escolas públicas e particulares no Distrito Federal, devido à pandemia da COVID-19, e o início das atividades do Programa Escola em Casa, todos tiveram que se adaptar a essa nova realidade, fatos que também podem colaborar para o resultado do índice de resolutividade e o aumento no número de demandas.

**SODF (peça 130 – fls. 10/49)**

372. A Secretaria de Obras e Infraestrutura trouxe cópias de expedientes internos da Pasta com tratativas para resolução das ocorrências ou situações caracterizadas como graves no SIGO/DF e trazidas ao seu conhecimento pela OGDF/CGDF.

***Posicionamento da equipe de auditoria***

373. As manifestações das jurisdicionadas não desconstituíram as evidências e as causas apresentadas no Relatório Prévio, razão pela qual manteve-se o Achado de Auditoria.



374. Com efeito, como pontuado pela OGDF, o indicador de resolutividade avalia os serviços prestados pelos órgãos e entidades e não o serviço prestado pelas ouvidorias. Todavia, não se pode olvidar que há aí uma inter-relação. Senão veja-se.

375. O Plano Estratégico do Distrito Federal para o quadriênio 2020 – 2023 estabeleceu que a promoção de uma melhora efetiva nos serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal (resultado-chave da Batalha 4, vide § 329) se daria por meio do fortalecimento do Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do DF, consolidando-o como “ferramenta de gestão pública, capaz de subsidiar processos decisórios para o desenvolvimento de políticas públicas, a partir da avaliação do cidadão” (DA 58 – fls. 72/73). E para tanto, foram propostos, entre outros, o “índice de resolutividade das demandas registradas no Ouv-DF”, o “índice de satisfação com o serviço de ouvidoria” e o “índice de recomendação do serviço de ouvidoria”.

376. Como evidenciado na análise, em termos agregados, o SIGO/DF alcançou as metas crescentes estabelecidas para esses três indicadores no período de 2017 a 2019 (Tabela 6), resultado esse que denota um processo de amadurecimento e fortalecimento do sistema de ouvidoria distrital como um todo.

377. No entanto, ao se empreender um exame individualizado (Tabela 2 a Tabela 5), evidenciou-se que há órgãos e entidades distritais cujos desempenhos são deficientes e que existiram situações e ocorrências caracterizadas como graves na forma do Decreto nº 39.723/2019 c/c a Portaria CGDF nº 342/2019 (Tabela 7).

378. Diante desse contexto, vislumbra-se como papel fundamental das ouvidorias seccionais dar conhecimento aos gestores das informações geradas a partir do controle social a fim de subsidiar recomendações e propostas para reorientar e ajustar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas porventura existentes. E é nesse aspecto que a equipe de auditoria se ressentiu da ausência de detalhamentos e análises críticas quanto aos dados e fatores que levaram aos índices de resolutividade individuais apurados no âmbito do SIGO/DF, ausência essa que prejudica a consolidação das ouvidorias como verdadeiras ferramentas de gestão pública.

379. Outro argumento apresentado pela OGDF é que as elevações das metas de desempenho buscam estimular a otimização dos serviços públicos prestados.

380. Ressalta-se, no que tange à elaboração de metas, que duas importantes características devem ser consideradas:

- a) a meta deve ser **realista**, passível de ser alcançada, dentro das condições existentes e com os recursos disponíveis. Se a meta não for realista, ela não terá influência prática alguma no aprimoramento dos processos de trabalho e na melhoria de desempenho;
- b) a meta deve ser **desafiadora**, deve estimular os órgãos e entidades a otimizarem as políticas públicas sob suas responsabilidades e a buscarem uma melhoria contínua dos serviços públicos prestados à sociedade.

381. Nessa perspectiva, o que se observou é que de 2017 a 2019 as elevações das metas se deram de forma gradual e comedida e foram acompanhadas por uma otimização do desempenho agregado do SIGO/DF. No entanto, de 2019 para 2020, as elevações se deram em patamares ousados e, como resultado, nenhum dos



três indicadores analisados foi cumprido, considerando o desempenho do sistema de ouvidorias como um todo. Confira-se:

**Quadro 23. Elevação das metas de desempenho entre 2019 e 2020.**

Indicador	Metas (Índices obtidos)		Incremento percentual
	2019	2020*	
<b>Resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF</b>	40% (41,48%)	50% (41,97%)	25%
<b>Satisfação com o serviço de ouvidoria</b>	60% (68,37%)	75% (66,35%)	25%
<b>Recomendação do serviço de ouvidoria</b>	70% (76,75%)	80% (75,27%)	14,29%

Fonte: (\*) Portal de Indicadores de Ouvidoria. Acesso em: 12 abr 2021.

382. Quanto a esse ponto, a Ouvidoria-Geral elencou fatores que impactaram os resultados obtidos (§ 362, item “g”) e, nada obstante, informou que está providenciando a revisão das metas para melhor adequação do SIGO/DF.

383. Ainda em relação ao assunto, chama-se a atenção para a manifestação da DF LEGAL. Sem entrar no mérito da pertinência de seus argumentos, a jurisdicionada trouxe elementos que justificariam a percepção inconformista dos cidadãos que registram demandas em seu canal de ouvidoria (§ 364), materializada nos baixos índices de resolutividade apurados no período em análise.

384. Em casos assim, acrescenta-se ser recomendável a identificação e divulgação de fatores que impactem positivamente e negativamente as percepções dos cidadãos em relação ao desempenho dos serviços prestados como forma de fomentar a transparência e de melhor contextualizar resultados que, numa avaliação apenas numérica, desconsideram especificidades atinentes a determinados órgãos e entidades da Administração Pública distrital.

385. Enfim, por ainda subsistirem as causas do presente Achado, serão mantidas as proposições sugeridas no RPA, com ajustes redacionais pontuais, conforme registrado no PT 108.

### **Proposições**

386. Propõe-se ao egrégio Tribunal:

a) determinar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que:

1) por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, oriente as ouvidorias dos órgãos e entidades do Distrito Federal a:

i. anualmente, realizarem análises críticas quanto às causas dos baixos índices de resolutividade apurados durante o exercício, fazendo consignar o resultado desse levantamento nos Relatórios Anuais de Gestão;



- ii. com base no resultado do levantamento proposto no item anterior, incluam nos Planos Anuais de Ação iniciativas e projetos específicos que possam contribuir para uma priorização de ações com foco preventivo e sistêmico que possibilitem o monitoramento e a avaliação de temas relevantes para a sociedade e o aprimoramento da efetividade das políticas públicas;
  - iii. consignarem, nos relatórios trimestrais de ouvidoria, detalhamento quanto aos índices de resolutividade apurados no período, de modo a viabilizar a implementação prática das medidas dispostas nos arts. 4º e 5º do Decreto nº 39.723/2019;
- 2) adote as providências elencadas no art. 5º do Decreto nº 39.723/2019 com relação às ouvidorias que apresentaram índices de resolutividade caracterizados como ocorrências ou situações graves na forma do art. 1º, inciso II, da Portaria CGDF nº 342/2019;
- b) recomendar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que avalie a possibilidade de requisitar servidores, com esteio no art. 7º do Decreto nº 39.723/2019, para atuarem na Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, de modo a contribuir para a efetiva execução das atribuições inerentes ao órgão central do SIGO/DF.

### ***Benefícios Esperados***

387. Promoção do controle social e da cidadania.
388. Aprimoramento dos planejamentos operacionais, com levantamento acerca das causas dos baixos índices de desempenho em exercícios anteriores e inclusão de ações e projetos visando à otimização das políticas públicas e à melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

### **3 Conclusão**

389. A presente auditoria integrada teve como objetivo avaliar o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

390. A partir desse objetivo e considerando os critérios estabelecidos no Marco de Medição do Desempenho dos Tribunais de Contas – ciclo 2019, foram formuladas três questões de auditoria:

1. O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF dispõe de estrutura física, tecnológica e de pessoal adequada para garantir uma efetiva prestação do serviço de ouvidoria à sociedade?
2. O planejamento e as atividades do SIGO/DF encontram-se adequadamente estruturados?



3. Os resultados do SIGO/DF são mensurados e avaliados com vistas ao aprimoramento de suas atividades e da prestação dos serviços públicos?

391. Destaca-se que, na avaliação das questões 2 e 3, o objeto da auditoria se limitou à CGDF, por ser o órgão superior do SIGO/DF e por possuir em sua estrutura administrativa a OGDF, unidade central do sistema, bem como a nove unidades seccionais de ouvidoria<sup>39</sup>, assim consideradas aquelas com maior número de manifestações registradas nos canais de ouvidoria no período de janeiro de 2019 a junho de 2020.

392. Em resposta à questão 1, identificaram-se deficiências relativas à (Achado 1):

- a) incompatibilidade do perfil técnico de titulares das unidades especializadas de ouvidoria com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções, visto que os currículos de 30 servidores (38% de 79) não comprovaram critérios concernentes à experiência profissional em serviço de atendimento ao cidadão ou de ouvidoria, além de competências e habilidades gerencial, profissional, avaliativa, analítica e pessoal no trato com o cidadão;
- b) ausência, sem justificativa, de:
  - i) atos de apreciação e aprovação dos titulares das unidades especializadas de ouvidoria pelo Controlador-Geral do Distrito Federal ou por alguém por ele designado: 6 casos (9,3% de 65);
  - ii) atos de designação do Ouvidor-Geral e dos titulares das unidades especializadas de ouvidoria pelo Governador do Distrito Federal: 16 casos (18,9% de 85);
  - iii) termos de responsabilidade do exercício de função de ouvidor: 3 casos (3,8% de 80);

393. Em que pese os índices percentuais apurados para os itens da letra “b” do § anterior, nota-se que há oportunidades de melhoria a serem implementadas, haja vista tratar-se da prática de atos de gestão ordinários, de fácil operacionalização.

394. Foi também constatada deficiência na capacitação do corpo de ouvidores do SIGO/DF (Achado 2). No período de 2017 a 2020, apesar de terem sido ofertados 22 eventos de capacitação, que abordaram 10 diferentes assuntos, 18 ouvidores (22% do total) não realizaram sequer um curso voltado para sua área de atuação.

395. Quanto a esse ponto, dignas de destaque, todavia, as medidas adotadas pela OGDF, a serem implementadas em 2021, relativas à previsão de capacitação dos ouvidores em todos os cursos do Programa de Certificação em Ouvidoria *online*, realizado em parceria com a Escola de Controle da CGDF, e em todos os módulos do

<sup>39</sup> SES - Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal; SEMOB - Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal; DF LEGAL - Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal; NOVACAP - Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil; SEE - Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal; DETRAN - Departamento de Trânsito do Distrito Federal; SEDES - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal; SODF - Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal e SEEC - Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal.



Programa de Formação em Ouvidoria, realizado junto à Escola de Governo do Distrito Federal – EGOV.

396. Em resposta à questão 2, constataram-se deficiências relativas ao planejamento anual de atividades (Achado 3), caracterizadas pela ausência de padronização na elaboração e na divulgação dos:

- a) Planos de Ação Anuais, por não especificarem os recursos necessários para seus desenvolvimentos e implantações, os procedimentos básicos a serem adotados, os resultados finais esperados (metas), os prazos estabelecidos e os responsáveis pela execução e implementação das iniciativas e projetos propostos;
- b) relatórios trimestrais de ouvidoria que, de modo geral, se limitaram a apresentar dados estatísticos relacionados aos canais de entrada das demandas, à classificação das manifestações, aos assuntos mais demandados, aos prazos de resposta e às pesquisas de satisfação junto ao usuário (índices apurados).

397. Quanto a esse Achado, cumpre destacar positivamente as iniciativas da SEDES e da SEMOB que, para o exercício de 2021, buscaram aprimorar seus instrumentos de planejamento anual, mediante a implementação de alguns dos pontos de melhoria elencados no RPA, a exemplo de:

- a) no caso da SEDES: diagnóstico dos resultados alcançados previamente e das melhorias a serem perseguidas; indicação dos recursos humanos/força de trabalho; metas para 2021, com apresentação de diagnóstico e ações por meta estabelecida; cronograma para 2021, com indicação da ação, objetivo e período; integralização entre o Plano de Ação 2021 e o Planejamento Estratégico;
- b) no caso da SEMOB: detalhamento das ações propostas para sanar os problemas diagnosticados pela sua ouvidoria, com identificação dos objetivos estratégicos associados, indicadores, responsáveis, recursos e previsões de início e término das ações.

398. Ainda em relação à questão 2, identificou-se que as Cartas de Serviço ao Cidadão não abordaram satisfatoriamente o conteúdo mínimo exigido pelos normativos legais, em especial, dados relacionados à previsão de horários de atendimento e tempo de espera; aos modos de prestação dos serviços públicos e às prioridades de atendimento (Achado 4).

399. No tocante a esse quesito, destaca-se a proatividade do Detran/DF no sentido de já ter ajustado sua Carta de Serviços, bem como as boas práticas da NOVACAP, SEMOB, SEDES, SES, SEE e SEEC, as quais indicaram já ter iniciado a adoção de providências no sentido de adequar seus documentos.

400. Em resposta à questão 3, foram identificados descumprimentos dos prazos legais para atendimento das demandas de ouvidoria (Achado 5).

401. Cumpre ressaltar que as metas estabelecidas para o cumprimento do prazo de resposta têm sido satisfatoriamente cumpridas, o que denota que as ações empreendidas pela OGDF para mitigar o risco de não atendimento dos prazos estabelecidos na Lei nº 4.896/2012 têm apresentado efeitos positivos na tempestividade



da atuação das ouvidorias distritais, bem como iniciativas locais, a exemplo da SEMOB e da SEE.

402. Nada obstante, pontuou-se ser necessário que os órgãos e entidades integrantes do SIGO/DF realizem análises críticas quanto aos fatores que levaram a infrações à norma legal.

403. Outra falha identificada diz respeito à ausência, nos Relatórios Anuais de Gestão, de aspectos fundamentais que poderiam subsidiar o redirecionamento de políticas públicas e ajustes nas prestações de serviço, em busca de uma melhoria contínua (Achado 6).

404. Quanto a esse aspecto, ponderou-se que esses relatórios devem conter pontos importantes como o levantamento dos problemas mais recorrentes; a avaliação quanto às possíveis causas dessas recorrências; a apresentação de sugestões e soluções com o intuito de eliminar as causas dessas recorrências, bem como a efetiva aplicação de tais sugestões e soluções, com o objetivo último de alcançar a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade.

405. No âmbito da questão 3, o último Achado identificado refere-se ao baixo grau de resolutividade e de satisfação dos usuários com os serviços prestados, quando confrontados com as metas estabelecidas no Planejamento Estratégico Institucional da CGDF 2016 – 2019 e no Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do GDF 2019 – 2023.

406. Ressalta-se que, em termos agregados, o SIGO/DF alcançou, no período de 2017 a 2019, as metas crescentes estabelecidas para os indicadores de resolutividade das demandas registradas no Ouv-DF, de satisfação com o serviço de ouvidoria e de recomendação do serviço de ouvidoria, resultado esse que denota um processo de amadurecimento e fortalecimento do sistema de ouvidoria distrital como um todo.

407. No entanto, ao se empreender um exame individualizado, evidenciou-se que há órgãos e entidades distritais cujos desempenhos são deficientes e que existiram situações e ocorrências caracterizadas como graves na forma do Decreto nº 39.723/2019 c/c a Portaria CGDF nº 342/2019. Diante disso, registrou-se a importância de serem realizadas, a cada ano:

- a) análises críticas quanto às causas dos baixos índices individuais de resolutividade apurados no exercício anterior;
- b) inclusão, nos Planos Anuais de Ação dos órgãos e entidades integrantes do SIGO/DF, de iniciativas e projetos específicos que possam contribuir para uma priorização de ações com foco preventivo e sistêmico que possibilitem o monitoramento e a avaliação de temas relevantes para a sociedade e que contribuam com a efetividade das políticas públicas;
- c) consignação, nos relatórios trimestrais de ouvidoria, de detalhamento quanto aos índices de resolutividade apurados no período.

408. Registra-se que os resultados desta auditoria visam eminentemente a contribuir para que o sistema de ouvidoria distrital possa se consolidar efetivamente como “ferramenta de gestão pública, capaz de subsidiar processos decisórios para o desenvolvimento de políticas públicas, a partir da avaliação do cidadão”. Assim, foram identificados os aspectos eventualmente deficientes e com oportunidades de melhorias





para subsidiar a gestão administrativa. É nessa perspectiva que os resultados apresentados neste Relatório Final devem ser interpretados.

409. Por fim, importante ressaltar as boas práticas de gestão do SIGO/DF identificadas ao longo deste trabalho fiscalizatório<sup>40</sup>, quais sejam:

- a) a reestruturação da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, a partir da edição de normativos específicos, os quais constituíram os critérios de análise da auditoria (§ 37);
- b) o desenvolvimento e a implantação do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, ferramenta tecnológica intuitiva que facilita a participação social no registro e no acompanhamento das demandas direcionadas à administração pública distrital (PT 54);
- c) a disponibilização de canal telefônico específico (Central 162) para acesso ao serviço de ouvidoria (PT 54);
- d) a existência, de modo geral, de unidades presenciais de ouvidoria equipadas e de fácil acesso ao cidadão (PT 52);
- e) a existência de quantitativo de pessoal próprio mínimo para atuar nas ouvidorias seccionais (PT 53);
- f) a implementação de banco de talentos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal para recompor a estrutura física de pessoal do SIGO/DF (PT 51);
- g) a implantação e coordenação do programa Carta de Serviços ao Cidadão em todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital, com o desenvolvimento do “Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal” (§§ 185/186);
- h) a implantação do Painel Transparência em Ouvidoria, disponível em <http://painel.ouv.df.gov.br>, o qual disponibiliza diversas informações relevantes para o acompanhamento dos índices de satisfação com o serviço de ouvidoria, com o atendimento dispensado, com o sistema informatizado utilizado, com a resposta fornecida, bem como outras informações pertinentes tais como: quantidade de manifestações, respostas no prazo e índices de recomendação (§ 344);
- i) a existência do Programa de Formação em Ouvidoria da Escola de Governo do Distrito Federal e do Programa de Certificação em Ouvidoria da Escola de Controle da CGDF, que visa manter a excelência profissional dos titulares que se encontram à frente do sistema de ouvidoria do DF (§§ 122/125);
- j) a padronização das rotinas internas de trabalho, mediante a elaboração do Manual de Atendimento de Ouvidoria, que dispõe sobre as regras de atendimento e sobre o fluxo interno para recepção e tratamento das demandas (PT 50);

---

<sup>40</sup> As análises quanto aos Achados Positivos constam de papéis de trabalho associados aos autos.



- k) a institucionalização do prêmio Melhores Práticas de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal, organizado pela OGDF, o qual busca valorizar e incentivar a gestão e a prestação dos serviços de ouvidoria pública<sup>41</sup>.

## 4 Considerações finais

410. Registra-se que os novos elementos trazidos aos autos pelas jurisdicionadas motivaram a atualização do PT 73 e do tópico “Análise e Evidências” do Achado 1 em relação à versão preliminar do Relatório de Auditoria.

411. Quanto aos demais achados, foram promovidos alguns ajustes pontuais nas análises e nos encaminhamentos das matérias, sem, no entanto, alterar a essência do que fora apontado no RPA. O detalhamento completo das alterações promovidas consta do PT 108. As manifestações que não foram acolhidas pela equipe foram anotadas, em cada achado, no tópico intitulado “Considerações dos gestores” e os motivos para o não acolhimento, no tópico “Posicionamento da equipe”.

## 5 Proposições

412. Ante todo o exposto, propõe-se ao e. Plenário:
- I. tomar conhecimento do presente Relatório de Auditoria;
  - II. no âmbito da Questão de Auditoria 1, recomendar à:
    - 1) Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEE/DF e à Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal – SO/DF que adotem as medidas necessárias no sentido de adequar a localização de suas ouvidorias para a entrada dos órgãos de forma a facilitar o acesso do cidadão, consoante dispõe o art. 11, caput, do Decreto nº 36.462/2015;
    - 2) Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal – SES/DF, que adote as medidas necessárias para garantir o fácil acesso dos cidadãos à sua unidade seccional de ouvidoria;
    - 3) Controladoria-Geral que mantenha em seu banco de talentos a que se refere o art. 8º, § 4º, do Decreto nº 39.723/2019 somente currículos de servidores que possuam perfil técnico compatível com o cargo de ouvidor, consoante dispõe o art. 3º, § 2º, da Instrução Normativa CGDF nº 1/2017;
  - III. no âmbito do Achado 1, recomendar à Controladoria do Distrito Federal – CGDF que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal:

---

<sup>41</sup> Agência Brasília: Os vencedores do Prêmio Boas Práticas em Ouvidoria. Disponível em: <https://agenciabrasilia.df.gov.br/2020/12/15/os-vencedores-do-premio-boas-praticas-em-ouvidoria/>.



- 1) promova a atualização da relação de ouvidorias que compõem Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, na forma relatada nos §§ 60/63 do Relatório de Auditoria;
  - 2) doravante, observe os critérios estabelecidos para a apreciação e a aprovação dos novos ouvidores, conforme prevê o art. 6º do Decreto nº 36.462/2015, na forma relatada nos §§ 72/78, atentando para a necessidade de comprovação da adequação do perfil técnico dos servidores indicados com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções;
  - 3) adote providências necessárias de modo a evitar situações de publicação do ato de designação dos titulares das ouvidorias anteriormente à edição do ato de apreciação e avaliação dos mesmos pelo Controlador-Geral ou servidor por ele designado, na forma relatada no § 81;
  - 4) adote providências no sentido de manter a tempestiva e permanente atualização das informações sobre os titulares das ouvidorias no sítio eletrônico da Ouvidoria-Geral do DF;
  - 5) adote providências no sentido de exigir dos titulares de ouvidoria recém nomeados, a tempestiva assinatura dos termos de responsabilidade correspondentes, de modo a evitar a situação relatada nos §§ 84/85;
- IV. no âmbito do Achado 2, recomendar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, convoque, periodicamente, os ouvidores titulares das unidades seccionais do SIGO/DF para realizarem os cursos previstos no Programa de Formação em Ouvidoria, realizado junto à Escola de Governo do Distrito Federal, e no Programa de Certificação em Ouvidoria, realizado junto à Escola de Controle da CGDF.
- V. no âmbito do Achado 3, recomendar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, esta na condição de órgão central do SIGO/DF, elabore e divulgue orientações gerais, nos aspectos que lhes são comuns, para a elaboração de:
- 1) plano de ação anual consoante previsto na Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 e em especial, no tocante às atividades propostas, que contemple, no mínimo, as justificativas para suas inclusões no PAA, os recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, os procedimentos básicos a serem adotados, os resultados finais esperados (metas), os prazos estabelecidos (cronograma) e os responsáveis pela sua execução e implementação;
  - 2) relatório trimestral, que apresente informações atualizadas relacionadas à execução das atividades previstas no Plano de Ação do órgão ou da entidade e destaque as



ações relevantes relacionadas à área, empreendidas no período;

- VI. no âmbito do Achado 3, determinar à Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF LEGAL que, doravante, elabore plano de ação anual em ouvidoria, consoante previsto na Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 - art. 2º, inciso II, que contemple as informações elencadas no item “a.1”.
- VII. no âmbito do Achado 4, determinar:
  - 1) à Secretaria de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal que promova uma revisão geral da sua Carta de Serviços ao Cidadão (fls. 103/121 da peça 50), de modo a adequar-se aos ditames do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal, instituído pela Instrução Normativa nº 1/2017, da Controladoria-Geral do DF, em conjunto com os preceitos do Decreto Distrital nº 36.419/2015, que institui a Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito do DF, bem como com o objetivo de padronizar o teor dos elementos de cada serviço, para finalmente fazer publicar e disponibilizar a Carta de Serviços ao Cidadão em seu sítio eletrônico;
  - 2) à Secretaria de Economia do Distrito Federal – SEEC/DF que promova a segregação dos serviços destinados especificamente aos cidadãos e às empresas privadas, de modo a se adequar aos ditames do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal e a se padronizar o teor dos elementos de cada serviço;
  - 3) aos órgãos e entidades do Distrito Federal que promovam a revisão de suas Cartas de Serviço ao Cidadão no sentido de atender aos dispositivos indicados a seguir, se ainda não o fazem:
    - a) previsão de horários de atendimento e tempo de espera (item 11 do checklist, Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso II);
    - b) modos de prestação do serviço (item 8 do checklist, Decreto nº 36.419/2015, art. 3º, inciso III);
    - c) prioridades de atendimento (item 10 do checklist, Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso I);
  - 4) aos órgãos e entidades participantes da amostra da auditoria (SES, Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do – SEMOB, DF LEGAL, Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – NOVACAP, SEE, Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN, Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal – SEDES, SODF, SEEC) que, se ainda não fizeram, procedam aos ajustes



necessários de suas Cartas de Serviços de modo a sanar as impropriedades citadas no Quadro 15 deste relatório, encaminhando aos mesmos o PT 56 de modo a subsidiar os trabalhos de ajustes citados.

VIII. no âmbito do Achado 5, recomendar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, oriente as ouvidorias dos órgãos e entidades do Distrito Federal a:

- 1) anualmente, realizarem levantamento das causas mais recorrentes que acarretaram atrasos no prazo de resposta para as manifestações registradas pelos cidadãos, fazendo consignar o resultado desse levantamento nos Relatórios Anuais de Gestão;
- 2) com base no resultado do levantamento proposto no item anterior, incluam nos Planos Anuais de Ação iniciativas e projetos específicos visando à melhoria contínua da tempestividade do tratamento dado pelos órgãos e entidades distritais às manifestações encaminhadas às ouvidorias seccionais;
- 3) consignarem, nos relatórios trimestrais de ouvidoria detalhamentos dos atrasos ocorridos no período, de modo a viabilizar a implementação prática das medidas dispostas nos arts. 4º e 5º do Decreto nº 39.723/2019.

IX. no âmbito do Achado 6, determinar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, oriente as ouvidorias dos órgãos e entidades do Distrito Federal a:

- 1) anualmente, consignarem no âmbito dos Relatórios Anuais de Gestão:
  - a) o levantamento dos pontos e problemas mais recorrentes detectados durante sua atuação;
  - b) a avaliação quanto às possíveis causas dessas recorrências;
  - c) a apresentação de sugestões e soluções com o intuito de eliminar as causas dessas recorrências;
  - d) a efetiva aplicação de tais sugestões e soluções, com o objetivo último de alcançar a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade;
- 2) encaminharem anualmente o Relatório Anual de Gestão à autoridade máxima da unidade, contendo as informações mencionadas no subitem "1" supra, facilitando, assim, o aproveitamento das informações acerca das áreas que necessitam de maior atenção no processo de atualização das políticas públicas.



- X. no âmbito do Achado 7, determinar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que:
- 1) por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, oriente as ouvidorias dos órgãos e entidades do Distrito Federal a:
    - a) anualmente, realizarem análises críticas quanto às causas dos baixos índices de resolutividade apurados durante o exercício, fazendo consignar o resultado desse levantamento nos Relatórios Anuais de Gestão;
    - b) com base no resultado do levantamento proposto no item anterior, incluam nos Planos Anuais de Ação iniciativas e projetos específicos que possam contribuir para uma priorização de ações com foco preventivo e sistêmico que possibilitem o monitoramento e a avaliação de temas relevantes para a sociedade e o aprimoramento da efetividade das políticas públicas;
    - c) consignarem, nos relatórios trimestrais de ouvidoria, detalhamento quanto aos índices de resolutividade apurados no período, de modo a viabilizar a implementação prática das medidas dispostas nos arts. 4º e 5º do Decreto nº 39.723/2019;
  - 2) adote as providências elencadas no art. 5º do Decreto nº 39.723/2019 com relação às ouvidorias que apresentaram índices de resolutividade caracterizados como ocorrências ou situações graves na forma do art. 1º, inciso II, da Portaria CGDF nº 342/2019;
- XI. no âmbito do Achado 7, recomendar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que avalie a possibilidade de requisitar servidores, com esteio no art. 7º do Decreto nº 39.723/2019, para atuarem na Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, de modo a contribuir para a efetiva execução das atribuições inerentes ao órgão central do SIGO/DF;
- XII. autorizar:
- a) a ciência da Decisão que vier a ser proferida à CGDF, à SES/DF, à SEMOB/DF, à DF LEGAL, à NOVACAP, à SEE/DF, ao DETRAN/DF, à SEDES/DF, à SODF e à SEEC/DF;
  - b) a disponibilização deste Relatório Final de Auditoria (DA 112) e dos PTs 56, 108 às jurisdicionadas mencionadas no subitem anterior;
  - c) o retorno dos autos à Secretaria de Fiscalização de Gestão Pública, Infraestrutura e Mobilidade para os devidos fins.

Brasília – DF, 19 de abril de 2021.



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DAS SESSÕES

Sessão Ordinária Nº 5264, de 28/07/2021

TCDF/Secretaria das Sessões  
Folha:.....  
Processo:  
00600-00000094/2020-09-e  
Rubrica:.....

PROCESSO Nº 00600-00000094/2020-09-e

RELATOR : CONSELHEIRO MÁRCIO MICHEL ALVES DE OLIVEIRA

EMENTA : Auditoria procedida com o objetivo de avaliar o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, no âmbito da Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal - SES/DF, da Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal - SEMOB/DF, da Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal - DF LEGAL, da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP, da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEE/DF, do Departamento de Trânsito do Distrito Federal - DETRAN/DF, da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal - SEDES/DF, da Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal - SODF e da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal - SEEC/DF, conforme o disposto no capítulo III, item 3.2, do Título III do Manual de Auditoria do TCDF, aprovado pela Resolução nº 340/2020.

### DECISÃO Nº 2844/2021

O Tribunal, por unanimidade, de acordo com o voto do Relator, decidiu: I - no âmbito da Questão de Auditoria 1, recomendar à: 1) Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEE/DF e à Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal - SO/DF que adotem as medidas necessárias no sentido de adequar a localização de suas ouvidorias para a entrada dos órgãos de forma a facilitar o acesso do cidadão, consoante dispõe o art. 11, caput, do Decreto nº 36.462/2015; 2) Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal - SES/DF que adote as medidas necessárias para garantir o fácil acesso dos cidadãos à sua unidade seccional de ouvidoria; 3) Controladoria-Geral do Distrito Federal que mantenha em seu banco de talentos a que se refere o art. 8º, § 4º, do Decreto nº 39.723/2019 somente currículos de servidores que possuam perfil técnico compatível com o cargo de ouvidor, consoante dispõe o art. 3º, § 2º, da Instrução Normativa CGDF nº 1/2017; II - no âmbito do Achado 1: 1) determinar à Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, doravante, observe os critérios estabelecidos para apreciação e aprovação dos novos ouvidores, conforme prevê o art. 6º do Decreto nº 36.462/2015, atentando para a necessidade de comprovação da adequação do perfil técnico dos servidores indicados com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções; 2) recomendar à Controladoria do Distrito Federal - CGDF que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal: a) promova a atualização da relação de ouvidorias que compõem Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, na forma relatada nos §§ 60/63 do Relatório de Auditoria; b) adote providências necessárias de modo a evitar situações de publicação do ato de designação dos titulares das ouvidorias anteriormente à edição do ato de apreciação e avaliação dos mesmos pelo Controlador-Geral do Distrito Federal ou servidor por ele designado, na forma relatada no § 81 do Relatório de Auditoria; c) adote providências no sentido de manter a tempestiva e permanente atualização das informações sobre os titulares das ouvidorias no sítio eletrônico da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal; d) adote providências no sentido de exigir dos titulares de ouvidoria recém nomeados, a tempestiva assinatura dos termos de responsabilidade correspondentes, de modo a evitar a situação relatada nos §§ 84/85 do Relatório de Auditoria; III - no âmbito do Achado 2, determinar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, convoque, periodicamente, os ouvidores titulares das unidades seccionais do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF para realizarem os cursos previstos no Programa de Formação em Ouvidoria, realizado na Escola de Governo do Distrito Federal, e no Programa de Certificação em Ouvidoria, realizado na Escola de Controle da CGDF, com alerta aos convocados de que aqueles que deixarem de realizar os programas de capacitação podem se sujeitar a penalidades do regramento disciplinar previsto no regime jurídico dos servidores do Distrito Federal; IV - no âmbito


do Achado 3, recomendar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, órgão central do SIGO/DF, elabore e divulgue orientações gerais, nos aspectos que lhes são comuns, para a elaboração de: 1) plano de ação anual consoante previsto na Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 e em especial, no tocante às atividades propostas, que contemple, no mínimo, as justificativas para suas inclusões no Planos de Ação Anuais - PAA, os recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, os procedimentos básicos a serem adotados, os resultados finais esperados (metas), os prazos estabelecidos (cronograma) e os responsáveis pela sua execução e implementação; 2) relatório trimestral, que apresente informações atualizadas relacionadas à execução das atividades previstas no Plano de Ação do órgão ou da entidade e destaque as ações relevantes relacionadas à área, empreendidas no período; V - no âmbito do Achado 4, determinar: 1) à Secretaria de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal que promova uma revisão geral da sua Carta de Serviços ao Cidadão (fls. 103/121 da peça 50), de modo a adequar-se aos ditames do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal, instituído pela Instrução Normativa nº 1/2017, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, em conjunto com os preceitos do Decreto Distrital nº 36.419/2015, que institui a Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito do Distrito Federal, bem como com o objetivo de padronizar o teor dos elementos de cada serviço, para finalmente fazer publicar e disponibilizar a Carta de Serviços ao Cidadão em seu sítio eletrônico; 2) à Secretaria de Economia do Distrito Federal - SEEC/DF que promova a segregação dos serviços destinados especificamente aos cidadãos e às empresas privadas, de modo a se adequar aos ditames do Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal e a se padronizar o teor dos elementos de cada serviço; 3) aos órgãos e entidades do Distrito Federal que promovam a revisão de suas Cartas de Serviço ao Cidadão no sentido de atender aos dispositivos indicados a seguir, se ainda não o fazem: a) previsão de horários de atendimento e tempo de espera (Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso II); b) modos de prestação do serviço (Decreto nº 36.419/2015, art. 3º, inciso III); c) prioridades de atendimento (Decreto nº 36.419/2015, art. 4º, inciso I); 4) aos órgãos e entidades participantes da amostra da auditoria (SES/DF, Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do - SEMOB, DF LEGAL, Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP, SEE/DF, Departamento de Trânsito do Distrito Federal - DETRAN, Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal - SEDES/DF, SODF, SEEC/DF) que, se ainda não fizeram, procedam aos ajustes necessários de suas Cartas de Serviços de modo a sanar as impropriedades citadas no Quadro 15 do relatório, encaminhando aos mesmos o PT 56 de modo a subsidiar os trabalhos de ajustes citados; VI - no âmbito do Achado 5, recomendar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, oriente as ouvidorias dos órgãos e entidades do Distrito Federal a: 1) anualmente, realizarem levantamento das causas mais recorrentes que acarretaram atrasos no prazo de resposta para as manifestações registradas pelos cidadãos, fazendo consignar o resultado desse levantamento nos Relatórios Anuais de Gestão; 2) com base no resultado do levantamento proposto no item anterior, incluïrem nos Planos Anuais de Ação iniciativas e projetos específicos visando à melhoria contínua da tempestividade do tratamento dado pelos órgãos e entidades distritais às manifestações encaminhadas às ouvidorias seccionais; 3) consignarem, nos relatórios trimestrais de ouvidoria detalhamentos dos atrasos ocorridos no período, de modo a viabilizar a implementação prática das medidas dispostas nos arts. 4º e 5º do Decreto nº 39.723/2019; VII - no âmbito do Achado 6, determinar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, oriente as ouvidorias dos órgãos e entidades do Distrito Federal a: 1) anualmente, consignarem no âmbito dos Relatórios Anuais de Gestão: a) o levantamento dos pontos e problemas mais recorrentes detectados durante sua atuação; b) a avaliação quanto às possíveis causas dessas recorrências; c) a apresentação de sugestões e soluções com o intuito de eliminar as causas dessas recorrências; d) a efetiva aplicação de tais sugestões e soluções, com o objetivo último de alcançar a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade; 2) encaminharem anualmente o Relatório Anual de Gestão à autoridade máxima da unidade, contendo as informações mencionadas no subitem "1" supra, facilitando, assim, o aproveitamento das informações acerca das áreas que necessitam de maior atenção no processo de atualização das políticas públicas; VIII - no âmbito do Achado 7, determinar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que: 1) por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, oriente as ouvidorias dos órgãos e entidades do Distrito Federal a: a) anualmente, realizarem análises críticas quanto às causas dos baixos índices de resolutividade apurados durante o exercício, fazendo consignar o resultado desse levantamento nos Relatórios Anuais de Gestão; b) com base no resultado do levantamento




proposto no item anterior, incluïrem nos Planos Anuais de Açãoiniciativas e projetos específicos que possam contribuir para uma priorizaçãode ações com foco preventivo e sistêmico que possibilitem o monitoramento e a avaliação de temas relevantes para a sociedade e o aprimoramento da efetividade das políticas públicas; c) consignarem, nos relatórios trimestrais de ouvidoria, detalhamento quanto aos índices de resolutividade apurados no período, de modo a viabilizar a implementação prática das medidas dispostas nos arts. 4º e 5º do Decreto nº 39.723/2019; 2) adote as providências elencadas no art. 5º do Decreto nº 39.723/2019 com relação às ouvidorias que apresentaram índices de resolutividade caracterizados como ocorrências ou situações graves na forma do art. 1º, inciso II, da Portaria CGDF nº 342/2019; IX - no âmbito do Achado 7, recomendar à Controladoria-Geral do Distrito Federal que avalie a possibilidade de requisitar servidores, com esteio no art. 7º do Decreto nº 39.723/2019, para atuarem na Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, de modo a contribuïrem para a efetiva execução das atribuições inerentes ao órgão central do SIGO/DF; X - autorizar: a) a ciência desta decisão à CGDF, à SES/DF, à SEMOB/DF, à DF LEGAL, à NOVACAP, à SEE/DF, ao DETRAN/DF, à SEDES/DF, à SODF e à SEEC/DF; b) a disponibilização do Relatório Final de Auditoria (peça 136) e dos PTs 56 e 108 às jurisdicionadas mencionadas no subitem anterior; c) o retorno dos autos à Secretaria de Fiscalização de Gestão Pública, Infraestrutura e Mobilidade, para os devidos fins.

Presidiu a sessão o Presidente em exercício, Conselheiro INÁCIO MAGALHÃES FILHO. Votaram os Conselheiros MANOEL DE ANDRADE, PAIVA MARTINS e MÁRCIO MICHEL. Participou o representante do MPJTCDF, Procurador-Geral em exercício DEMÓSTENES TRES ALBUQUERQUE. Ausentes o Presidente, Conselheiro PAULO TADEU, o Conselheiro RENATO RAINHA e a Conselheira ANILCÉIA MACHADO.

SALA DAS SESSÕES, 28 de Julho de 2021

  
João Batista Pereira De Souza  
Secretário das Sessões

  
Inácio Magalhães Filho  
Presidente em exercício