

2021

Relatório de Gestão



Controladoria-Geral
do Distrito Federal





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Controladoria-Geral do Distrito Federal

1. HISTÓRICO DA CRIAÇÃO E COMPETÊNCIAS

Legislação Atualizada e Síntese das Competências

A Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF rege-se pela Lei Orgânica do Distrito Federal, pelo Decreto nº 39.610, de 1º de janeiro de 2019 e pelo Decreto nº 39.824, de 15 de maio de 2019, tendo sua estrutura regulamentada pelos Decretos nº 40.508, de 11 de março de 2020. É órgão especializado, diretamente subordinado ao Governador do Distrito Federal, responsável pela coordenação e execução das ações de governo asseguradoras da legalidade e moralidade administrativas, com atuação em macro funções de controle interno, correição, transparência e combate à corrupção, ouvidoria, governança e compliance.

Sua missão institucional é "Orientar e controlar a gestão pública, com transparência e participação da sociedade" e tendo como visão de futuro, "Ser órgão permanente e de excelência no controle da gestão pública". E, para o cumprimento de suas atribuições institucionais, a CGDF definiu como valores que devem nortear a conduta dos seus servidores: Ética, Transparência, Proatividade, Empatia, Inovação e Engajamento.

FORÇA DE TRABALHO

Servidores	Atividade-Melo (Com cargo em comissão)	Atividade-Fim (Com cargo em comissão)	Atividade-Melo (Sem cargo em comissão)	Atividade-Fim (Sem cargo em comissão)	Total
Efetivos do GDF	43	59	13	98	213
Comissionados sem vínculo efetivo	17	21	0	0	38
Requisitados de órgãos do GDF	15	32	1	21	69
Requisitados de órgãos fora do GDF	2	1	0	0	3
Estagiários	0	0	16	27	43
Menor Aprendiz/Projeto Jovem Candango	0	0	0	0	0
Terceirizados (FUNAP)	0	0	10	1	11
Outros - especificar	0	0	1	0	1
Subtotal	77	113	41	147	378
(-) Cedidos para outros órgãos	0	0	7	39	46
Total Geral	77	113	34	108	332

2. REALIZAÇÕES POR PROGRAMA

0001 - PROGRAMA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
9041 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA	500000,0	2297770,0	2235747,72	2235747,72
0042 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA-- DISTRITO FEDERAL	500000,0	2297770,0	2235747,72	2235747,72
9050 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES DE PESSOAL	1100000,0	1100000,0	783947,02	763947,02



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
6968 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES DE PESSOAL- CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	1100000,0	1100000,0	783947,02	763947,02
9093 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	700000,0	606500,0	69237,30	64237,30
0010 - OUTROS RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES-- DISTRITO FEDERAL	700000,0	606500,0	69237,30	64237,30
TOTAL - 0001 - PROGRAMA DE OPERAÇÕES ESPECIAIS	2300000,00	4004270,00	3088932,04	3063932,04

6203 - GESTÃO PARA RESULTADOS

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
4093 - CONTROLE, CORREIÇÃO, OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA NAS APLICAÇÕES DOS RECURSOS PÚBLICOS	10000,0	10000,0	6000,0	6000,0
0001 - CONTROLE, CORREIÇÃO, OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA NAS APLICAÇÕES DOS RECURSOS PÚBLICOS-- DISTRITO FEDERAL	10000,0	10000,0	6000,0	6000,0
4088 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES	5000,0	5000,00	0	0
0029 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES- CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	5000,0	5000,00	0	0
TOTAL - 6203 - GESTÃO PARA RESULTADOS	15000,00	15000,00	6000,00	6000,00

Gestão Estratégica

No ano de 2021, a Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF prosseguiu com a promoção das novas diretrizes estratégicas para o órgão, em alinhamento com a estratégia governamental. Foram realizadas diversas reuniões de monitoramento, concernente ao Plano Estratégico Institucional - PEI 2020-2023, com vistas à avaliação da estratégica, ajustada à missão, visão e valores do órgão. Destacou-se no ano de 2021 o desafio OKR. O desafio OKR estimula uma gestão de qualidade com foco em resultados grandes, além de valorizar o servidor por suas entregas. Houve uma homenagem aos servidores na edição de 2021, que se destacaram no cumprimento de metas relacionadas as atividades desenvolvidas no âmbito das coordenações integrantes da estrutura administrativa da CGDF. Ao todo foram 85 (oitenta e cinco) servidores participantes; 4 (quatro) Unidades participantes; e 12 (doze) Servidores vencedores.

Controle Interno

Quanto às atividades de Controle Interno desenvolvidas no ano de 2021, a CGDF, com o objetivo de promover o apoio à implantação da gestão de riscos e de programas de integridade nas Unidades do GDF, realizou as seguintes ações:

- Capacitação de 208 servidores de 18 unidades do GDF em Gestão de Riscos e Programa de Integridade;
- Capacitação de 67 servidores de Unidades de outros estados em Gestão de Riscos e Programa de Integridade - Controladoria-Geral do Estado de Pernambuco - SCGE e Controladoria-Geral do Município de Goiânia - CGM/GO;
- Capacitação de 99 servidores de 7 Unidades do GDF sobre o módulo de Gestão de Riscos do SAEWEB;
- Consultorias de apoio à implantação de Gestão de Riscos na Casa Civil do Distrito Federal - CACI, no Instituto Brasília Ambiental - IBRAM e na Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAPE[1];
- Consultorias para ampliação de Gestão De Riscos na Secretaria de Saúde do Distrito Federal - SES-DF e na Companhia de



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Controladoria-Geral do Distrito Federal

Planejamento do Distrito Federal - CODEPLAN;

- Consultorias de apoio à implantação da Gestão De Riscos nas Unidades de alta complexidade: Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal – SEDES, Companhia Urbanizadora da Nova Capital – NOVACAP, Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal – DER/DF e Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal – SSP2;
- Consultorias de apoio à implantação do programa de integridade nas Unidades de alta complexidade: Secretaria de Desenvolvimento Social do Distrito Federal – SEDES, Companhia de Planejamento do Distrito Federal – CODEPLAN, Companhia Urbanizadora da Nova Capital – NOVACAP e Secretaria de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural – SEAGRI;
- Acompanhamento e apoio em Gestão de Riscos através da realização de reuniões de orientação com Unidades do GDF onde houve a implantação da Gestão De Riscos com o apoio da CGDF, totalizando 21 Unidades orientadas;
- Suporte técnico aos servidores/empregados das Unidades do GDF na utilização módulo de Gestão de Riscos do SAEWEB, totalizando 77 atendimentos;
- Reunião Técnica, com a participação de 21 Unidades do GDF onde houve a implantação/ampliação da Gestão de Riscos com o apoio da CGDF, para orientação e acompanhamento das atividades;
- Reunião Técnica, com a participação de 19 Unidades do GDF onde houve a implantação de Programa de Integridade com o apoio da CGDF, para orientação e acompanhamento das atividades.

Com o objetivo de acompanhar o andamento do projeto, averiguar a evolução de maturidade em gestão de riscos e orientar quanto às possibilidades de melhoria, realizou-se, em 2021, auditorias de gestão de riscos em 4 Unidades do GDF. São elas: Secretaria de Saúde do Distrito Federal - SES, Secretaria de Educação do Distrito Federal - SEE, Secretaria de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal - SODF e Polícia Militar do Distrito Federal - PMDF.

Com a realização dessas auditorias, alcançou-se o número de 16 das 27 Unidades de alta complexidade com gestão de riscos avaliadas, o que levou ao alcance do índice de 59,26%, superando a meta de 50% de avaliações prevista para 2021.

Ainda na temática de avaliação da gestão de riscos, foi realizado o monitoramento, por meio de do envio de Solicitações de Informação – SI, das atividades de gestão de riscos e programa de integridade nas Unidades que receberam o apoio da CGDF para a implantação.

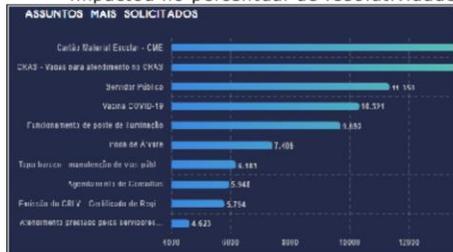
Ouvidoria

O Índice de Resolutividade das demandas de ouvidoria é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, classificando o protocolo como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços.

Resolutividade mês a mês

Denominação do Indicador	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
Índice de resolutividade das demandas dos cidadãos registradas no OUV-DF	41%	41%	40%	42%	40%	40%	42%	40%	41%	39%	38%	39%	40%
Tota de Manifestações avaliadas	6.092	5.771	7.724	5.772	6.333	5.679	5.772	5.752	5.650	5.437	4.708	2.292	66.968

Percebe-se no gráfico abaixo que dentre os assuntos mais demandados pela população aqueles que tratam de serviços relacionados ao momento da pandemia representam 55,5% do total de assuntos mais registrados (Cartão Material Escolar - resolutividade 32%; Vagas para atendimento no CRAS - resolutividade 24% e Vacina Covid-19 - resolutividade 54%), isso demonstra que são eles os responsáveis pelo aumento do registro de manifestações. Exceto a questão da vacina, os outros dois assuntos, que tratam de benefícios sociais, apresentam a resolutividade abaixo da meta do SIGO-DF, o que impactou no percentual de resolutividade agregado, contribuindo para o não atingimento da meta anual.



*Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br - 03/01/2022.

Detalhando um pouco mais o assunto "servidor público", identifica-se que em 2021 foram registrados mais elogios do que reclamações e denúncias, o que demonstra um bom desempenho da administração pública de forma geral. Por outro lado, nessa tipologia - elogio - o cidadão não avalia a "resolutividade".



*Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br - 03/01/2022.

Transparência e Controle Social

A CGDF também é responsável pelo monitoramento e gestão dos instrumentos de transparência do Governo do Distrito Federal. Abaixo relacionados, com as respectivas visualizações de página em 2021:

- Portal da Transparência = 6.223.548
- Aplicativo Siga Brasília = 1.079.498
- Portal de Dados Abertos = 152.759
- Portal Covid-19 = 502.945
- Total de 2021 = 7.958.750



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Controladoria-Geral do Distrito Federal

TOTAL GERAL DO INDICADOR EM 2021: **16.168.482**

- PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO DISTRITO FEDERAL (www.transparencia.df.gov.br)

Em 2021, a CGDF implementou novas consultas e funcionalidades no Portal, com o objetivo de incrementar a ferramenta a fim de fomentar a participação da sociedade no acompanhamento e na fiscalização da aplicação dos recursos públicos distritais. Cumpre destacar, que todo o trabalho de aprimoramento do Portal da Transparência é realizado por servidores da Controladoria-Geral, sem custos de contratação de empresas de desenvolvimento.

Principais novidades:

Consulta PRESTANDO CONTAS / EMPRESAS PROGRAMA DE INTEGRIDADE (Implantada em Abril/2021);

Consulta DESPESAS / DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES (Implantada em Abril/2021);

Consulta SERVIDORES / MILITARES CEDIDOS (Implantada em Outubro/2021);

Com as evoluções implementadas, o Portal da Transparência do Distrito Federal registrou, em 2021, 6.223.548 visualizações de página, um aumento de 7% em relação a 2020. Também foi registrado aumento de 7,3% no número de usuário do Portal, sendo 394.945 em 2020 e 424.116 usuários em 2021.

- PORTAL COVID-19 (www.coronavirus.df.gov.br)

A CGDF é responsável pela manutenção e atualização do Portal Covid-19. Em 2021 implementou, em parceria com a Secretaria de Estado de Saúde, a página "Vacinação" do Portal Covid-19, a fim de disponibilizar as informações relativas as doses recebidas, distribuídas e aplicadas, assim como o percentual da população que foi vacinada, dentre outras informações.

- ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA COVID-19 – OPEN KNOWLEDGE BRASIL (OKBR)

A implementação da página de Vacinação, no Portal Covid-19, que proporcionou a classificação do Distrito Federal com o nível mais alto da versão 3.0 do Índice de Transparência Covid-19 da OKBR.

Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

Indicador	Unidade	Índice mais recente	Apurado	Period	Desej 1º Ano	Alcanç 1º Ano	Desej 2º Ano	Alcanç 2º Ano	Desej 3º Ano	Alcanç 3º Ano	Desej 4º Ano	Alcanç 4º Ano	Fonte
10204 - ATRATIVIDADE DOS CANAIS ELETRÔNICOS DE TRANSPARÊNCIA	MILHÕES DE UNIDADES		01/01/2001	Trimestral	5,00	7,70	10,25	16,17	15,75	X	21,50	X	GOOGLE ANALYTICS
<p>Justificativa: 2020 - Em 2020, foram implementadas novas consultas e funcionalidades no Portal da Transparência do Distrito Federal (www.transparencia.df.gov.br), com o objetivo incrementar a ferramenta a fim de facilitar e aumentar a participação da sociedade no acompanhamento e na fiscalização da aplicação dos recursos públicos distritais. Principais novidades: consulta de licitações do Comprasnet, consulta de bens imóveis, consulta de suprimento de fundos, consultas relativas às receitas, despesas e benefícios sociais relacionados à COVID-19, inclusão da ordem cronológica de pagamentos e de novos itens na pesquisa da "superbusca". Além disso, foram incrementadas as bases para download de despesa, que passaram a apresentar todos os documentos de empenho, liquidação e pagamento, com os respectivos detalhamentos e descrições, assim como as consultas de remuneração que agora trazem o detalhamento das rubricas.</p> <p>2021 - Controladoria-Geral do Distrito Federal, por meio da SUBTC, é responsável pelo monitoramento das páginas de alguns instrumentos de transparência do Governo do Distrito Federal, tais como: Portal da Transparência do Distrito Federal, o Portal de Dados Abertos do Distrito Federal, o Portal Siga Brasília e o Portal Covid-19. Total de visualizações das páginas de instrumentos de transparência do Governo do Distrito Federal em 2021 (por instrumento): Total de visualizações em 2020: 8.209.732 Total de visualizações em 2021: 7.147.136 SOMA: 2020+2021 = 8.209.732 + 7.958.750 = 16.168.482</p> <p>2022 - X 2023 - X</p>													
10201 - ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS DOS CIDADÃOS REGISTRADAS NO OUV-DF	PERCENTUAL		01/01/2001	Trimestral	45,00	42,00	42,00	40,00	43,00	X	44,00	X	SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA OUV-DF
<p>Justificativa: 2020 - O resultado em 2020 correspondeu a 42% de resolatividade, ou seja, 3 pontos percentuais abaixo do estipulado. No entanto, quando se compara o mesmo índice ao atingido exercício anterior, 2019, obteve-se um crescimento de 1 ponto percentual. O não atingimento do índice referente a resolatividade se deve a diversos fatores, dentre os quais se destacam a suspensão dos atendimentos presenciais durante o ano de 2020, em razão da situação de pandemia pelo COVID-10.</p> <p>2021 - Em virtude da pandemia SARS-COVID, que impactou tanto na prestação dos serviços do governo como na percepção e satisfação da sociedade em geral, destacamos duas hipóteses que podem ter concorrido para o não atingimento da meta. A primeira, refere-se ao aumento expressivo de manifestações registradas sem o correspondente aumento na estrutura das ouvidorias, desde a estruturação do SIGO-DF. A segunda hipótese, refere-se aos efeitos subjetivos da pandemia na percepção do cidadão, acerca da eficiência do governo, tendo as ouvidorias como elo, e os indicadores de ouvidoria como fonte primária de informação. As demandas de Cartão Material escolar, Vagas para atendimento CRAS e Vacina COVID-19 figuram, de forma direta, os impactos (social e econômico) da pandemia na sociedade. Considerando que os três temas acima dependem de recursos governamentais, é de se esperar que a percepção de qualidade dos atendimentos prestados seja comprometida exatamente pelas restrições de acesso e fornecimento.</p> <p>2022 - X 2023 - X</p>													
10200 - TAXA DE IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO DE RISCO EM ÓRGÃOS E ENTIDADES DE ALTA COMPLEXIDADE	PERCENTUAL		01/01/2001	Anual	70,00	74,07	80,00	88,89	90,00	X	100,00	X	SISTEMA SAEWEB
<p>Justificativa: 2020 - No ano de 2020, foram realizadas consultorias em 2 unidades constantes do grupo de 27 entidades definidas como de alta complexidade (Portaria CGDF nº 91, de 06 de maio de 2020), em adição às 18 entidades já atendidas. Foram elas: Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação do Distrito Federal - SEDUH/DF e Polícia Civil do Distrito Federal - PCDF. Dessa forma, alcançou-se, em 2020, o índice de implantação da gestão de risco de 74,07% (20 das 27 unidades de alta complexidade).</p> <p>2021 - No ano de 2021 foram finalizadas as implantações da gestão de risco em 24 órgãos: SEAGRI, METRÔ, SEMA, DF LEGAL, SES, SEE, DETRAN, SEMOB/DFTRANS, SDE (SEDICT), SO (SINESP), SEC. ECONOMIA (SEF e IPREV/SEPLAG), SLU, PMDF, CEB, SEJUS, CBMDF, CODEPLAN, CAESB, FAP, SEDUH, PCDF, SEDES, NOVACAP e DER. Dessa maneira, alcançou-se, em 2021, o índice de implantação da gestão de risco de 88,89% (24 das 27 unidades de alta complexidade).</p> <p>2022 - X 2023 - X</p>													

Controladoria Geral do Distrito Federal – CGDF

Ed. Anexo do Palácio do Buriti, 13º andar – CEP 70075-900 – Brasília/DF

Fone: (61) 2108-3202 – Fax: (61) 2108-3394



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Indicador	Unidade	Índice mais recente	Apurado	Period	Desej 1º Ano	Alcanç 1º Ano	Desej 2º Ano	Alcanç 2º Ano	Desej 3º Ano	Alcanç 3º Ano	Desej 4º Ano	Alcanç 4º Ano	Fonte	
10202 - IMPLANTAÇÃO DE UNIDADES ESPECIALIZADAS OU COMISSÕES PERMANENTES DE CORREIÇÃO E DE TCE	PERCENTUAL		01/01/2001	Semestral	30,00	85,00	90,00	92,59	100,00	X		100,00	X	COORDENAÇÃO DE SUPERVISÃO DO SISTEMA DE CORREIÇÃO/SUCOR
<p>Justificativa: 2020 - Dos 27 (vinte e sete) órgãos/entidades de alta complexidade, 23 (vinte e três) implementaram unidade de correção ou de TCE ou comissões permanentes. São eles: Companhia de Saneamento Ambiental - CAESB; Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil -NOVACAP; Companhia de Planejamento - CODEPLAN; Companhia do Metropolitano - METRÔ/DF; Corpo de Bombeiros Militar; DETRAN; DER; Fundação de Apoio a Pesquisa; Polícia Civil; Polícia Militar; Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural; Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico; Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social; Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação; Secretaria de Estado de Economia; Secretaria de Estado de Educação; Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade; Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania; Secretaria de Estado de Meio Ambiente; Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura; Secretaria de Estado de Saúde; DFlegal; e SLU.</p> <p>2021 - Dos 27 (vinte e sete) órgãos/entidades de alta complexidade, 25 (vinte e cinco) implementaram unidade de correção ou de TCE ou comissões permanentes. São eles: Companhia de Saneamento Ambiental do DF - CAESB; Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP; Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal - CBMDF; Departamento de Trânsito do DF - DETRAN-DF; Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal - FAP-DF; Polícia Civil do Distrito Federal - PCDF; Polícia Militar do Distrito Federal - PMDF; Secretaria de Desenvolvimento Econômico do DF - SDE; Secretaria de Desenvolvimento Social do DF - SEDES; Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do DF - SEAGRI; Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do DF - SEDUH; Secretaria de Estado de Economia do DF - SEEC; SEE; SEJUS; SEMA; SODF; DF Legal; SES; SEMOB; SECEC; SSP; SLU; METRÔ/DF; CODEPLAN; e DER.</p> <p>2022 - X 2023 - X</p>														

6217 - SEGURANÇA PÚBLICA

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
2426 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA	435000,0	435000,00	239709,11	239709,11
8384 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA- CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	435000,0	435000,00	239709,11	239709,11
TOTAL - 6217 - SEGURANÇA PÚBLICA	435000,00	435000,00	239709,11	239709,11

8203 - GESTÃO PARA RESULTADOS - GESTÃO E MANUTENÇÃO

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
2422 - CONCESSÃO DE BOLSA ESTÁGIO	573000,0	573000,00	388783,04	388783,04
9638 - CONCESSÃO DE BOLSA ESTÁGIO- CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	573000,0	573000,00	388783,04	388783,04
8502 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	63933969,0	65298199,00	65231108,26	65146256,13
6996 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL- CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	63933969,0	65298199,00	65231108,26	65146256,13
8504 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES	1203055,0	1203055,00	1172100,18	1172100,18



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Ação/ Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
6991 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES- CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	1203055,0	1203055,00	1172100,18	1172100,18
8517 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS	327095,0	420595,00	210669,24	201212,99
8681 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS- CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	327095,0	420595,00	210669,24	201212,99
1471 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO	10000,0	10000,0	3253,0	3253,0
0066 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO-- DISTRITO FEDERAL	10000,0	10000,0	3253,0	3253,0
2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	580000,0	580000,00	365297,90	351558,00
0079 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO- CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	580000,0	580000,00	365297,90	351558,00
TOTAL - 8203 - GESTÃO PARA RESULTADOS - GESTÃO E MANUTENÇÃO	66627119,00	68084849,00	67371211,62	67263163,34

3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Realizações extraordinárias.

Controle Interno

Quanto à atuação para a orientação das Unidades de Controle Interno dos órgãos e entidades do GDF, instrui-se 107 processos para órgãos e entidades, com orientações sobre os seguintes temas:

- Atualização na forma de realizar os registros, no Sistema de Gestão de Auditoria do Distrito Federal – SAEWEB, de atividades relacionadas ao exercício das atribuições de Controle Interno;
- Orientações para pagamento de despesas, em cumprimento ao Decreto nº 41.652/2020, com análise da conformidade dos atos regulados nessa norma, utilizando os formulários disponibilizados no SEI, conforme o caso (Conformidade de contratação emergencial, Conformidade de pagamento indenizatório, Conformidade de despesa de exercícios anteriores, Fiscalização de contratos com cessão de mão-de-obra, Fiscalização de contratos sem cessão de mão-de obra);
- Adoção do Parecer Referencial da PGDF (PGDF/PGCONS nº 14/2020) para as análises referentes ao art. 8º da Lei Complementar 173/2020;
- Adoção do modelo de formulário para conformidade de documentos referentes à fiscalização de contratos com e sem cessão de mão-de-obra, disponibilizados no SEI, nos casos em que não haja rotina específica regulamentada no órgão/entidade (Fiscalização de contratos com cessão de mão-de-obra, Fiscalização de contratos sem cessão de mão-de obra);
- Conhecimento e cumprimento das rotinas e critérios decorrentes da Portaria CGDF nº 29, de 02/03/2021, para contratos a serem firmados e pagamentos a serem realizados;
- Divulgação do formulário aplicável à análise de conformidade da Adesão às ARPs, disponível no SEI (Formulário Conformidade Adesão ARP – Carona);
- Divulgação do formulário aplicável à análise de conformidade de Termo de Colaboração, disponível no SEI (Formulário Conformidade de Termo de Colaboração);
- Extração dos indicadores conforme orientado na Cartilha que trata do Portal UCI;
- Realização de consulta trimestral ao Portal do Controle, relatando os achados ao gestor da unidade, observando os alertas



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL Controladoria-Geral do Distrito Federal

- determinados no art. 23 da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Apuração e registro dos indicadores de apuração trimestral, considerando a Portaria SEEC nº 179/2021, que estabelece normas e procedimentos para operacionalização do Sistema de Gestão de Contratos (e-Contratos) para cadastro, administração, encerramento e quitação, de forma integrada com o Sistema Integrado de Gestão Governamental (SIGGO);
- Forma de utilizar funcionalidades do Portal UCI para monitoramento de contratos;
- Atualização do Formulário Conformidade de Pagamento Indenizatório;
- Vigência e eficácia da Lei nº 14.133/2021 - Parecer Jurídico PGDF/PGCONS nº 235/2021, da Procuradoria Geral do DF;
- Requisitos para contratação direta por dispensa de licitação em razão do valor da contratação - art. 75 da Lei nº 14.133/21 - Parecer Referencial SEI-GDF nº 21/2021 - PGDF/PGCONS;
- Regulamentação da apresentação de tomadas de contas especiais no âmbito do Distrito Federal por meio do Sistema Informatizado de Contas (e-Contas).
- Elaboração e divulgação do Manual do Saeweb, para orientação quanto à elaboração dos relatórios de atividades pelos UCIs;
- Elaboração e divulgação da Cartilha do Portal do UCI, para orientação dos UCIs quanto à apuração de indicadores.

Também, realizou-se dois webinars, com a participação do Controlador-Geral do DF, do Subcontrolador de Controle Interno, das equipes que trabalham nas unidades de controle interno e, em um deles, da Procuradora-Geral Adjunta da PGDF e dos representantes das assessorias jurídicas de unidades do GDF, com a presença média de 100 pessoas, nos quais abordou-se os seguintes temas:

- Critérios que norteiam a apuração dos indicadores de resultado como suporte às atividades de Unidade de Controle, com a utilização do Portal do UCI e a utilização de novas funcionalidades do Sistema de Gestão de Auditoria do DF - SAEWEB para o registro de atividades e a elaboração de relatórios gerenciais;
- Competências entre órgãos que desempenham atividades inerentes à segunda linha de controle (PGDF e CGDF), com a apresentação da possível integração e a operacionalidade das ações, comunicadas aos órgãos e entidades do GDF por meio de orientações, e a apresentação das UCIs da SEEC e da SEJUS.

Ainda, instruiu-se, em 2021, 13 processos com planos de melhoria para os órgãos: AR de Candangolândia, AR de Park Way, AR de Planaltina, Casa Civil, DF-LEGAL, FJZB, JBB, SDE, SEDES, SEEC, SEL, SEMA, SSP. Os planos são baseados em 3 eixos:

- Eixo 1: Acompanhamento da resolutividade de falhas identificadas em ações de auditoria da CGDF;
- Eixo 2: Alertas de Controles Automatizados de Gestão Administrativa;
- Eixo 3: Planejamento de Estratégias de Gestão Administrativa.

AVALIAÇÃO E APRIMORAMENTO DA CONFORMIDADE, DO DESEMPENHO E DA GESTÃO DE RISCOS ATIVIDADES DE CONTROLE

As atividades de controle relacionadas à área de pessoal e às auditorias em Tomadas de Contas Especiais englobam a análise de atos concessórios de aposentadorias, reformas e pensões, a análise dos atos de admissão de pessoal e a auditoria/certificação de Tomadas de Contas Especiais. No tocante aos atos concessórios, no exercício de 2021, foram emitidos 4588 pareceres e mais de 1124 diligências. Também foram analisados 18.444 atos de admissão, sendo 17.048 pareceres e 1.396 diligências.

Além disso, foram auditados processos de Tomada De Contas Especial em 2021 e foram emitidos 99 Relatórios/Certificados de Auditoria e 40 Notas Técnicas.

No que concerne ao monitoramento das recomendações de auditoria, decorrentes das falhas médias e graves, em 2021, foram emitidos 94 Relatórios de Auditoria de Monitoramento (RAM). Do total de 699 recomendações monitoradas, obteve-se o percentual de 39,06 % de recomendações atendidas.

Importa ressaltar o trabalho de monitoramento das auditorias relacionadas à contratação/aquisição de bens, serviços e insumos destinados ao enfrentamento da pandemia COVID-19, realizadas em 2020, que resultou no atendimento de 45,95% das 37 recomendações para falhas graves emitidas.

AÇÕES DE CONTROLE – AUDITORIAS DE CONFORMIDADE, DE DESEMPENHO, DE RISCOS E INTEGRADAS

Com o objetivo de acompanhar o andamento do projeto, averiguar a evolução de maturidade em gestão de riscos e orientar quanto às possibilidades de melhoria, realizou-se, em 2021, auditorias de gestão de riscos em 4 Unidades do GDF. São elas: Secretaria de Saúde do Distrito Federal - SES, Secretaria de Educação do Distrito Federal - SEE, Secretaria de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal - SODF e Polícia Militar do Distrito Federal - PMDF.

Com a realização dessas auditorias, alcançou-se o número de 16 das 27 Unidades de alta complexidade com gestão de riscos avaliadas, o que levou ao alcance do índice de 59,26%, superando a meta de 50% de avaliações prevista para 2021.

Ainda na temática de avaliação da gestão de riscos, foi realizado o monitoramento, por meio de do envio de Solicitações de Informação - SI, das atividades de gestão de riscos e programa de integridade nas Unidades que receberam o apoio da CGDF para a implantação.

Visando agregar valor à gestão e otimizar a eficácia dos processos, avaliou-se, em 2021, processos, programas de governo, contratos, termos de parceria e outros ajustes considerados relevantes à execução das atividades das Unidades do GDF. Com destaque para os seguintes trabalhos.

Na área de Tecnologia da Informação:

- Auditoria integrada na Secretaria de Saúde que avaliou o processo de aquisição de insumos, bem como o funcionamento do sistema Alphasinc e do módulo de prescrição do sistema TrakCare.
- Avaliação do sistema de gestão e controle dos programas Pró-DF II, da Secretaria de Desenvolvimento Econômico - SDE/DF.

Na área de Obras e Serviços de Engenharia:

- Avaliação de atos e fatos relacionados à fase de projeto e licitação das obras da interseção da rodovia DF-011 (EPIG).
- Auditoria integrada na Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal e na Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP, visando avaliar atos e fatos relacionados aos seus processos de contratação de projetos.
- Avaliação da fase de projeto da obra de construção de Túnel-rodoviário na Avenida Central - Taguatinga.
- Auditoria de conformidade realizada na Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal e na Companhia Urbanizadora da Nova Capital - NOVACAP, cujo objetivo foi analisar atos e fatos relacionados à execução das obras de pavimentação asfáltica, meios-fios, drenagem pluvial e obras de artes especiais em Vicente Pires.

Na área de Contratações, Insumos e Serviços:

- Avaliação da regularidade da aquisição e distribuição de alimentos para às famílias em situação de vulnerabilidade social, na Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

Na temática Concessões, Parcerias Público-Privadas e Permissões, destacam-se as seguintes ações realizadas no ano de 2021:

- Recomendadas ações de melhorias nos controles relacionados às receitas com concessões públicas no âmbito do Governo do Distrito Federal, em especial quanto aos aspectos de fiscalização, arrecadação e contabilização;
- Análises de caráter preventivo que visam prevenir a gestão pública de eventuais impasses nos contratos de



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL Controladoria-Geral do Distrito Federal

concessões avaliando, sob os aspectos especificados no planejamento da auditoria, a adequação dos estudos de modelagem técnica, econômico-financeira e jurídica referentes ao projeto da Parceria Público-Privada do Centro Logístico de Medicamentos.

- Recomendadas ações de melhorias nos controles e sistemas relacionados aos serviços prestados pelas concessionárias de ônibus e nas regras de integração e bloqueios das linhas de ônibus, a fim de evitar as fraudes de usuários identificadas na avaliação do Sistema de Bilhetagem Automática - SBA.
- Análise do projeto de concessão do serviço básico rodoviário do sistema de transporte público coletivo do Distrito Federal - STPC/DF e respectivas minutas de edital e de contrato, sob a gestão da Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal - SEMOB/DF, com a finalidade de evitar a recorrência dos problemas identificados nos serviços atualmente prestados pelas concessionárias de ônibus.

No âmbito de avaliação de Convênios, Termos de Fomento e de Colaboração e Contratos de Gestão, destacam-se os seguintes trabalhos:

- Análise de caráter corretivo e preventivo dos controles primários das parcerias celebradas pela Secretaria de Estado de Turismo e pela Secretaria de Estado de Educação, indicando pontos de melhorias.
- Auditoria quanto aos atos e fatos no Contrato de Gestão do IGESDF visando verificação quanto à regularidade das aquisições de bens e contratações de serviços.
- Análises, por meio de auditorias operacionais, de caráter corretivo e preventivo na Secretaria de Estado de Esporte e Lazer que identificou pontos de melhorias nos controles dos convênios celebrados pelo GDF com a União, visando evitar eventuais devoluções de saldos e buscando a efetiva execução dos objetos firmados.
- Análise, por meio de auditoria de conformidade, visando avaliar a execução de Acordo Internacional entre a Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa e a UNESCO para fortalecimento das políticas públicas de cultura no Distrito Federal, bem como avaliação do convênio firmado com a União para reforma da Sala Martins Penna do Teatro Nacional Cláudio Santoro, alertando sobre a necessidade de acompanhamento e compatibilização de todos os prazos dos instrumentos firmados para a consecução do objeto pretendido.

Quanto à auditoria da folha de pagamento de ativos e inativos do GDF, permanece crescente a realização de acordos de cooperação e parcerias com outras entidades governamentais, a fim de ter acesso a bases de dados para realizar cruzamentos e obter achados de auditoria. Com a extração de dados concretiza-se esse trabalho, mediante a execução das seguintes ações:

- Implementação de trilhas de auditoria, por meio da utilização do software Microstrategy;
- Cruzamento de dados no SIGRH, SIAPE, RAIS, SISOBI, SIRAC, TRAKCARE (SES/DF) e FORPONTO (SES/DF);
- Estabelecimento de acordos de cooperação com CGU, IPREV e TCDF.

Os principais resultados observados na área de auditoria da folha de pagamento encontram-se pautados em trilhas de auditoria, realizadas em parceria com a SUBTI/CGDF. Em 2021, realizou-se auditoria na folha de pagamento, com vistas a avaliar a sua consistência, com testes em despesas, tais como: vencimentos, proventos, pensões, gratificações, férias, entre outros. Essa atividade foi realizada por meio de trilhas de auditorias, resultando em significativa parcela de contribuição para o equilíbrio dos gastos públicos.

TOMADAS E PRESTAÇÕES DE CONTAS ANUAIS DOS GESTORES

No âmbito da Certificação de Contas Anuais dos Gestores Públicos, realizou-se as seguintes atividades, com destaque para a prestação de apoio ao controle externo no exercício de sua missão institucional:

- Auditorias realizadas em unidades da administração indireta com emissão de Informativo de Ação de Controle - IAC/Relatório de Auditoria-RA: Emissão de 11 IACs e 18 RAs de auditorias de contas realizadas nas áreas de infraestrutura e governo e de 25 IACs e 34 RAs de auditoria de contas nas áreas de economia, serviços e políticas públicas.
- Auditorias realizadas em unidades da administração direta com emissão de Informativo de Ação de Controle/Relatório de Auditoria; Emissão de 18 IACs e 45 RAs de auditorias de contas realizadas nas áreas de infraestrutura e governo e de 25 IACs e 34 RAs de auditoria de contas nas áreas de economia, serviços e políticas públicas.
- Auditoria realizada em 121 processos de Suprimento de Fundos de Caráter Reservado - SFCR com emissão de 121 Notas Técnicas e Certificados de Auditoria e de 6 certificações de contas de SFCR.
- Consolidação de processos de Tomadas/Prestações de Contas Anuais para encaminhamento ao Tribunal de Contas do Distrito Federal: 37 processos das áreas de infraestrutura e governo e 46 processos das áreas de economia, serviços e políticas públicas.

Cumprir observar que, para atender a exigências da Instrução Normativa nº 02, de 20 de maio de 2020, da Corte de Contas do Distrito Federal, fizeram-se necessárias adequações, que se encontram em andamento, do modelo de Relatório de Contas e dos respectivos Certificado e Matriz de Responsabilização no Sistema de Gestão de Auditorias - SAEWEB, o que gerou atraso no envio das tomadas/prestações de contas anuais dos exercícios de 2019 e 2020.

Na esfera de avaliação de desempenho governamental, em 2021, foram concluídas as avaliações de sete Objetivos de Programas Temáticos do PPA 2020-2023, com a finalidade de comporem a prestação de contas anual do governador referente ao exercício 2021, com enfoque na eficácia e eficiência das seguintes políticas públicas:

- Programa Temático 6207 - Desenvolvimento Econômico (Objetivo O74: Desenvolve DF): foram avaliados aspectos relativos aos temas focados na geração de emprego e renda.
- Programa Temático 6217 - Segurança para Todos (Objetivo O71: Preservação da Incolumidade das Pessoas e do Patrimônio): o trabalho contemplou, em especial, aspectos relativos à qualidade da sinalização em vias urbanas, área sob gestão do Departamento de Trânsito do DF - DETRAN/DF.

Também foram realizadas auditorias operacionais, as quais encontram-se em fase de revisão, nos seguintes temas:

- Programa 6201 - Agronegócio e Desenvolvimento Rural no DF. O objetivo geral da auditoria é avaliar a eficácia e eficiência do objetivo O93 - Economia Rural e Assistência Técnica e Extensão Rural.
- Programa 6216 - Mobilidade Urbana, do PPA 2020/2023. O objetivo geral da auditoria é avaliar a eficácia e eficiência do objetivo O138 - Fomento à Mobilidade Ativa.

Na área de gestão fiscal, foram realizadas ações com vistas a melhoria das informações contábeis no SIGGo e da Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO para criação e expansão de despesas e para a avaliação da relação de custo e benefício da renúncia de receita tributária.

Destaca-se, ainda, melhorias nos processos internos relacionados a elaboração da Nota Técnica relativa ao Relatório de Gestão Fiscal, emitida quadrimestralmente, tais como automatização de rotinas para confronto dos valores informados pela Subsecretaria de Contabilidade - SUCON, dos apurados pela Subsecretaria de Controle Interno - SUBCI. Além disso, foi elaborado procedimento operacional padrão - POP relativo a atividade de emissão da referida nota por essa Coordenação.

Ainda no âmbito da gestão fiscal, foram elaborados modelos de relatórios e planejamento padronizados no SAEWEB para os relatórios da referida área que compõe a Prestação de Contas do Governador, com o intuito de otimizar o processo e reduzir o tempo gasto.

Além do exposto, encontram-se em desenvolvimento as auditorias no Programa Temático 6207 do PPA 2020-2023, bem como as ações relativas ao acompanhamento da gestão fiscal e demais avaliações e controles do Poder Executivo do Distrito Federal, para comporem a prestação de contas anual do governador referente ao exercício de 2021.

SISTEMA DE GESTÃO DE AUDITORIAS - SAEWEB

Buscando aprimorar o registro/análise de informação e fornecer suporte para a realização das ações de controle, foi dado prosseguimento, em 2021, ao desenvolvimento do Sistema De Gestão De Auditorias - SAEWEB, com destaque para as



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL Controladoria-Geral do Distrito Federal

seguintes melhorias:

- Desenvolvimento do módulo de contas de governo;
- Alterações para viabilizar o registro do monitoramento de recomendações de trabalhos de auditoria operacional;
- Adequação do fluxo de planejamento e execução de auditorias;
- Melhorias no módulo de registro de atividades das Unidades de Controle Interno – UCIs;
- Aperfeiçoamento do módulo de serviços consultivos.

Correição

Foram realizadas, até a primeira quinzena do mês de dezembro de 2021, as seguintes atividades:

- exame de 610 (seiscentos e dez) procedimentos de monitoramento, para averiguar a adequação das providências adotadas pelos órgãos/entidades, na condução dos feitos disciplinares por agentes públicos lotados em suas esferas;
- realização de 166 (cento e sessenta e seis) juízos de admissibilidade, objetivando definir qual o procedimento mais indicado para apuração dos fatos;
- realização de 146 (cento e quarenta e seis) atendimentos para esclarecer, aos agentes públicos que atuam na área correcional, questões relacionadas ao desempenho da atividade disciplinar;
- realização de 101 (cento e um) lançamentos no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, visando manter atualizada a relação de empresas e pessoas físicas com restrição de participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública;
- realização de visitação in loco na Companhia do Metropolitano - METRÔ/DF, na Secretaria de Estado de Agricultura - SEAGRI, na Secretaria de Estado de Saúde - SES e na Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação - SEDUH;
- Implantação da Comissão de Coordenação de Correição - CCC, minuta da Portaria nº 56, de 09 de abril de 2021, que instituiu a comissão;
- elaboração de minuta do Regimento Interno da Comissão de Coordenação de Correição;
- elaboração de documento constante do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, denominado Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta;
- atualização, tempestiva, do Portal de Correição;
- fomento da importância da atividade disciplinar, alcançando 92% de órgãos/entidades que já implementaram unidade de correição e de TCE ou comissões permanentes;
- promoção de webinars para tratar do Sistema Correcional Integrado - SCI;
- promoção do III Encontro de Corregedorias do Distrito Federal;
- promoção de workshop para tratar Processo Administrativo de Responsabilização - PAR;
- ministração do curso aos servidores que atuam na ouvidoria;
- capacitação de 245 (duzentos e quarenta e cinco) servidores por meio do curso online de Tomada de Contas Especial, disponível no site da escola de controle;
- alteração da IN nº 04/2016-CGDF, com o objetivo de incluir os Administradores Regionais no rol de autoridades competentes para instauração de Tomada de Contas Especial;
- realização do acompanhamento dos processos de TCE em andamento nos órgãos e entidades do Distrito Federal;
- prestação de auxílio aos órgãos do Distrito Federal acerca dos procedimentos de TCE, dentre os quais SSP, Casa Militar, PMDF, CBMDF, com as Secretarias - Economia, Governo, Saúde, Educação, Desenvolvimento Social, Justiça, Cultura, Administrações do Guarará, SIA, Lago Norte, Taguatinga, Ceasa, Ceilândia, Santa Maria, Novacap, Codhab, FAP;
- participação da reunião com o Tribunal de Contas do Distrito Federal para apresentação do sistema e-contas;
- elaboração de 79 (setenta e nove) Notas Técnicas na atividade de instrução prévia;
- instauração de 77 (setenta e sete) processos de TCE, incluindo as diligências do Controle Interno;
- conclusão de 105 (cento e cinco) processos de TCE, com potencial retorno ao erário do Distrito Federal no valor de R\$ 106.328.291,76 (cento e seis milhões, trezentos e vinte e oito mil, duzentos e noventa e sete e setenta e seis centavos), para as TCEs concluídas com imputação de responsabilidade;
- publicação do Manual Prático de Procedimentos Disciplinares, com disponibilização na página oficial da CGDF (https://www.cg.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/10/Manual_Pratico_de_Procedimentos_Disciplinares-Out.2021.pdf), no Portal de Correição do DF (<http://portaldecorreicao.cg.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/10/Manual-Pr%C3%A1tico-de-Procedimentos-Disciplinares.pdf>), bem como no Sistema Eletrônico de Informações - SEI (Processo nº 00480-00004286/2021-61), cuja finalidade é auxiliar nos trabalhos desenvolvidos pelos servidores que atuam na área correcional;
- elaboração do Fluxograma do Processo Administrativo de Responsabilização - PARE o qual está disponível no Portal de Correição do Distrito Federal e pode ser acessado pelo seguinte link: <http://portaldecorreicao.cg.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/Fluxograma-PAR-Decreto-37.296-2016.pdf>.
- implementação de melhorias e correções no Sistema Correcional Integrado (SCI), tais como a adequação das regras de contagem do prazo prescricional e a possibilidade de exclusão de ações e fases registradas;
- realização de visitas técnicas à Secretaria de Segurança Pública - SSP/DF e à Secretaria de Saúde - SES/DF, para treinamento dos servidores daqueles órgãos em relação à operação do SCI;
- iniciação do desenvolvimento do Módulo Sindicância, que permitirá o registro de dados alusivos a procedimentos dessa natureza. Atualmente, o módulo se encontra em fase de testes, para posterior homologação e disponibilização aos usuários do sistema; e
- revisão do regime disciplinar previsto na Lei Complementar nº 840/2011 e apresentou minuta de Projeto de Lei Complementar, sua respectiva Exposição de Motivos e o Quadro Comparativo das alterações propostas.

Ouvidoria

Sob o ponto de vista de "aperfeiçoamento de mecanismos de controles internos, de prevenção e combate à corrupção, de integridade pública e de controle social", a macrofunção, ouvidoria, exerce uma função central enquanto mecanismo de fortalecimento do controle social e de integridade pública. Ao permitir que o cidadão demande, de forma direta e acessível, por serviços e ações públicas, e que esta demanda seja avaliada a qualquer tempo pelos usuários, a Ouvidoria concorre para o fortalecimento da accountability e do Controle Social. O indicador de Resolutividade de demandas é, em sua essência, a avaliação da atuação estatal acerca das demandas no governo. Em sua individualidade, podem apenas refletir um atendimento a solicitações ou reclamações específicas, considerando que a avaliação é efetuada pelo próprio demandante que finaliza seu protocolo, informando se a demanda foi resolvida ou não resolvida. No agregado das demandas, por assuntos, fornecem importantes elementos para a melhoria de desenho de serviços, processos, fluxos e simplificações, tão necessárias e urgentes nos tempos atuais.

Destaca-se que essa avaliação é feita apenas para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços e diretamente no sistema (autoatendimento). Trata-se de um indicador dinâmico, que avalia a capacidade de entrega e/ou atendimento do órgão e que é influenciado pela (i) expectativa inicial do cidadão, (ii) prazo de atendimento, (iii) pelo atendimento em si e (iv) resposta fornecida. Assim, depende do desempenho das unidades de serviços e das decisões de gestão, cabendo à ouvidoria a interface com o cidadão e a identificação de pontos de melhoria a partir das demandas registradas. Por extrapolar a capacidade de atuação da ouvidoria, perfazendo diversas frentes de atuação, a resolutividade se coloca como um indicador de gestão e não específico do funcionamento da ouvidoria. Os dados aqui apresentados encontram-se disponíveis para consulta e parametrização no painel da ouvidoria do Distrito Federal, no endereço www.painel.ouvidoria.df.gov.br. Importante destacar que os dados qualitativos são dinâmicos, ou seja, se alteram à medida que as demandas são avaliadas, representando uma "fotografia" do momento, podendo ser alterados no decorrer do ano. Isso decorre da possibilidade, a qualquer tempo, das manifestações serem avaliadas pelos cidadãos, inclusive com reavaliações.

A pesquisa de satisfação é opcional, sendo disponibilizada após o conhecimento da resposta definitiva ou da complementação da resposta (muitas demandas são atendidas após o prazo de 20 dias, considerando sua complexidade e a capacidade de ação dos órgãos). A avaliação cidadã considera dois parâmetros: o primeiro, composto por 4 indicadores combinados, objetiva avaliar a qualidade do serviço de ouvidoria. São os indicadores de satisfação com o sistema,



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL Controladoria-Geral do Distrito Federal

atendimento, resposta e recomendação da ouvidoria. a resolutividade, por sua vez, remete à capacidade de entrega/atendimento dos órgãos, sendo um indicador de gestão. dada sua característica, só é aplicável à reclamações, solicitações e denúncias, representando cerca de 90% das manifestações.

Transparência e Controle Social

Quanto ao resultado chave, "Alcançar 93% no Índice geral de atendimento à Lei de Acesso à Informação", o resultado do indicador foi de 99% de atendimento à Lei de Acesso à Informação - LAI, melhor resultado dos últimos 6 anos de avaliação.

Visando aprimorar o atendimento da Lei de Acesso à Informação - LAI, estimulando os órgãos a disponibilizar a maior quantidade de informações aos cidadãos em seus sites institucionais, a CGDF instituiu o Índice de Transparência Ativa, que tem o objetivo de reconhecer e premiar os órgãos que alcançam 100% de atendimento aos requisitos exigidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI). O cálculo é feito pela razão entre os requisitos mínimos exigidos pela LAI e os requisitos atendidos pelos órgãos e entidades.

A transparência ativa trata das informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem disponibilizar em seus sites oficiais, independentemente de requerimento, relacionadas ao artigo 8º da Lei Distrital de Acesso à Informação - Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º Decreto Distrital nº 34.276/2013, tais como: competência dos órgãos, base jurídica, organograma, quem é quem, contratos, convênios, licitações, contato e horário de funcionamento da ouvidoria, dentre outras.

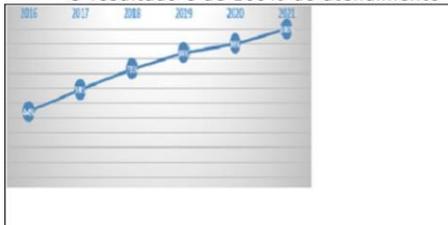
Para auxiliar as Secretarias de Estado e demais órgãos a atingirem 100% de transparência ativa, a CGDF realizou diversas ações voltadas ao atingimento dos requisitos exigidos pela Lei de Acesso à Informação, por meio de capacitação específica, reuniões periódicas para orientação e monitoramento da evolução da publicação das informações, focando especialmente nos órgãos que ainda não haviam atingido esse percentual nos últimos anos.

Destaca-se que as Administrações Regionais também se uniram em torno do desafio de todas alcançarem os 100% no Índice de Transparência Ativa em 2021.

Então, em 2021, de forma inédita, todos os órgãos do DF alcançaram o valor máximo de nota no índice que mede a disponibilização das informações nos sites oficiais, conforme a Lei de Acesso à Informação.



O resultado é de 100% de atendimento à transparência ativa, melhor resultado dos últimos 6 anos de avaliação.



Acerca da Transparência Passiva, em 2021, o Governo do Distrito Federal recebeu 9.623 pedidos de acesso à informação, registrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC (www.e-sic.df.gov.br), dos quais 9.443 se encontram respondidos e 144 ainda estão dentro do prazo de resposta.

O resultado parcial é de 98% de atendimento à transparência passiva.

A Lei Distrital de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 4.990/2012) atribui à Controladoria-Geral do Distrito Federal, dentre outras responsabilidades, a de promoção de fomento à cultura da transparência na administração pública e à conscientização do direito fundamental de acesso à informação e de treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública.

Para tanto, foi criado o Projeto Espaço Aberto - "Transparência Pública: Você Faz Parte" ofertada a todos os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal. O evento oferece aos agentes públicos uma palestra interativa sobre a Lei de Acesso à Informação. A proposta é esclarecer os impactos da LAI na gestão, a sua relevância e os procedimentos para sua aplicação, como a divulgação das informações nos sites institucionais, prazo para respostas a pedidos de acesso à informação e classificações de informações sigilosas.

Em 2021, foram ofertadas 14 turmas, totalizando 700 servidores capacitados pelo projeto "Espaço Aberto", que foi remodelado para a versão on-line, a fim de atender aos protocolos de segurança em virtude da pandemia da Covid-19.

A CGDF, em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal, oferece também o Curso EaD "Transparência, Ética e Controle Social", que capacitou 169 servidores em 2021.

Em 2021 foi realizada, ainda, capacitação em parceria com a SEEC, por meio do Youtube, dia 21.07.2021, acerca da Lei de Acesso à Informação e sua aplicação no Sistema Eletrônico de Informações - SEI-GDF. A palestra obteve um total de 330 participantes simultaneamente/tempo real e já possui 1.324 visualizações na plataforma de vídeos.

O projeto De Olho na Educação, da CGDF, foi incorporado ao projeto Educação Fiscal EnCena, financiado pelo Projeto de Desenvolvimento Fazendário do Distrito Federal - PRODEFAZ, no âmbito do Programa de Apoio à Gestão e Integração dos Fiscos no Brasil - PROFISCO/DF.

O objetivo do projeto é desenvolver os conteúdos da Educação Fiscal de forma lúdico-pedagógica, por meio de aplicativo gamificado, integrando mídias digitais, produção audiovisual e uso de metodologias ativas para gerenciamento dos processos de ensino e de aprendizagem na implementação do Programa de Educação Fiscal em 80 (oitenta) escolas da Rede Pública de Ensino do Distrito Federal.

Objetivos Específicos:

- Estimular o interesse da comunidade escolar em estudar os conteúdos da fiscalidade de forma lúdica por meio do uso interativo de ferramentas tecnológicas;
- Motivar a comunidade escolar a compreender, valorizar e desenvolver os conteúdos da Educação Fiscal;
- Promover a Auditoria Educativa nas escolas públicas do DF, como prática de controle social para a formação da Cidadania Fiscal;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL Controladoria-Geral do Distrito Federal

- Incentivar a participação, a colaboração, a autonomia por meio da prática do protagonismo juvenil no processo de desenvolvimento crítico dos educandos à formação da cidadania;
- Ofertar a formação em Educação Fiscal para os professores da Educação Básica da SEEDF, participantes do Projeto, possibilitando o desenvolvimento da temática em sala de aula de forma transversal, por meio da ludicidade, utilizando o teatro, a mecânica de jogos e o uso de tecnologias fundamentados nas metodologias ativas;
- Motivar a comunidade escolar a compreender, valorizar e desenvolver os processos de criação artística relacionados com a linguagem cênica;
- Fomentar a reflexão e a transferência de conhecimento acerca das questões da integridade e do comportamento ético no exercício da cidadania ativa;

A responsabilidade pela execução do projeto é do Grupo de Educação Fiscal (GEF-DF), composto por membros da Secretaria de Estado de Economia (SEECDF), Secretaria de Estado de Educação (SEEDF), Controladoria-Geral (CGDF) e Receita Federal do Brasil (RFB), com o apoio da Subcontroladoria de Transparência e Controle Social.

Em 2021 está sendo executado um Piloto, no período de 28/04/2021 a 18/12/2021, para 80 (oitenta) escolas da Rede Pública, alcançando estudantes e professores do ensino fundamental e médio:

- 115 escolas inscritas preliminarmente
- 80 escolas participantes do projeto
- 100 professores capacitados
- 648 estudantes participantes



O Prêmio Essencial foi desenvolvido com a finalidade de estimular o debate acadêmico sobre o tema do controle social, estimulando a reflexão dos estudantes universitários sobre a importância do acompanhamento e fiscalização das políticas públicas.

O projeto ofereceu capacitação EaD sobre Controle Social, desenvolvida pela SUBTC, para os estudantes.

Foram recebidos 7 projetos, dentre os quais foram escolhidos os três melhores para serem premiados.

- 11 inscrições individuais
- 19 estudantes capacitados
- 2 inscrições em grupo com 4 participantes em cada
- 7 Projetos entregues
- 3 Projetos vencedores



Em 2021, a CGDF iniciou, ainda, mais uma vertente do projeto "Espaço Aberto" dessa vez direcionado aos Conselheiros de Políticas Públicas do Distrito Federal.

Com a participação de diferentes conselhos, o projeto teve como objetivo tratar temas como a transparência pública e o controle social.

Durante a apresentação, além de trazer conceitos relativos ao controle social e sua importância para a atuação dos conselhos, foram apresentados aos participantes os principais instrumentos de transparência disponibilizados pelo Governo do Distrito Federal como o Portal da Transparência, o Sistema eletrônico de Informações ao Cidadão (E-sic) e o Portal Covid-19.

- 47 conselheiros capacitados

A CGDF também é responsável pelo apoio técnico e administrativo do Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal - CTCS. Neste sentido, foram organizadas, em 2021, 8 reuniões do CTCS em 2021, sendo 7 de forma remota, por meio da plataforma Zoom, e 1 presencial.

Ademais, com a publicação do Decreto nº 42.323, de 22 de julho de 2021, que alterou a composição do colegiado, a fim de reestabelecer a paridade entre representantes do Poder Executivo e da sociedade civil organizada, foram realizadas as diligências necessárias às indicações e nomeações dos novos membros.

Além disso, em 31.12.2021 foi publicado o Edital de Chamamento Público para seleção de entidades e organizações da sociedade civil para integrarem o CTCS, conforme determina o supracitado.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL Controladoria-Geral do Distrito Federal



Além disso, foi lançado, o site WWW.CONTROLESOCIAL.DF.GOV.BR, que tem por objetivo disponibilizar conteúdo relacionado ao controle social, além dos principais projetos da CGDF relacionados ao tema. De outro modo, a CGDF relata a experiência nas auditorias cívicas pedagógicas realizadas no Distrito Federal por meio dos projetos Controladoria na Escola e De Olho na Educação.

Governança e Compliance

Na macro função Governança e Compliance, no ano de 2021 a CGDF promoveu as seguintes ações:

- 1) Selo de Governança do Distrito Federal - O objetivo e identificar o nível de maturidade de governança pública distrital, de modo a elevar o grau de excelência na gestão pública com aperfeiçoamento das suas ferramentas. Foram avaliados 88 Órgãos/entidades distritais.
- 2) Café com Governança e Compliance - Tem como objetivo promover a cultura da Governança e Compliance na CGDF e em todos os órgãos/entidades distritais. Foram promovidos 06 encontros, tendo como alcance de público em 2021 pelo canal da CGDF no YouTube: mais de 2.800 visualizações. Em doze meses o alcance de público pelo canal da CGDF no YouTube superou 5.600 visualizações.
- 3) Plano e Programa de Integridade - PROINT da CGDF - O PROINT tem como objetivo disseminar e solidificar na CGDF uma cultura ética, moral e de integridade.
- 4) Cartilhas de Governança e Compliance e dos Comitês Internos de Governança - CIG's - As cartilhas tem como objetivo, gerar e divulgar conteúdo na temática Governança pública e Compliance a todos os órgãos e entidade distritais de forma a contribuir na implementação de suas ações.
- 5) Assessoramento ao Conselho de Governança Pública do DF - CGov e aos Comitês Internos de Governança do DF.

4. DIAGNÓSTICO DO DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE

Análise das realizações, dificuldades encontradas e perspectivas para o próximo exercício.

O cenário de enfrentamento ao COVID-19 provocou alterações na gestão e no desenvolvimento de projetos da CGDF no ano de 2021, com o estabelecimento do tele trabalho e a demanda excepcional por ações de controle para verificação da regularidade da execução de despesas e alocação de recursos voltados ao combate da pandemia. A CGDF, teve que se adequar a situação de trabalho advinda da emergência de saúde pública. Para tal, diversas reuniões no formato on-line foram desenvolvidas a fim de minimizar os impactos nos projetos em desenvolvimento pela unidade.

Com intuito de promover a eficiência e eficácia da máquina administrativa, a Controladoria-Geral do Distrito Federal promoveu eventos institucionais com a finalidade de promover intercâmbio de boas práticas, fortalecer o relacionamento institucional, bem como capacitar servidores da CGDF, de outros órgãos e entidades públicas, bem como a sociedade em geral, conforme elencado no quadro abaixo:

EVENTOS INSTITUCIONAIS REALIZADOS (*6 presenciais, **1 híbrido e os demais virtuais)	
1	Webinar: O que a LGPD tem a ver com o seu trabalho - mapeamento de dados, 2ª turma
2	Café com Governança & Compliance - 5ª Edição: "A Governança e Transformação Institucional"
3	Café com Governança & Compliance - 6ª Edição: "A importância da transparência para o fortalecimento das políticas de compliance"
4	Café com Governança & Compliance - 7ª Edição: "Governança pública e assistência social na pandemia"
5	Café com Governança & Compliance - 8ª Edição: "Experiências dos estados na exigência dos programas de integridade"
6	Café com Governança & Compliance - 9ª Edição: "A importância do Compliance na aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)"
7	Café com Governança & Compliance - 10ª Edição: "Mapeamento de processos como pilar da governança"
8	Café com Governança & Compliance - 11ª Edição: "Governança e Compliance como estratégia para a integridade pública"



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

9	Dia do Ouvidor – OGDF
10	V Semana de Controle da CGDF
11	Divulgação do Sistema Correcional Integrado - SCI, 1ª turma - SUCOR
12	Divulgação do Sistema Correcional Integrado - SCI, 2ª turma - SUCOR
13	Webinar - Segunda Linha do Sistema de Controle Interno - SUCOR
14	Webinar interno "Servir com ética" - Comissão de ética
15	Eleições para presidente e vice-presidente do CTCS
16	VI Encontro Vida e Bem-Estar - SUBGI
17	III Encontro de Corregedorias - SUCOR
18	Roda de conversa: LGPD na CGDF - Unidade
19	Workshop sobre Processo Administrativo de Responsabilização - SUCOR
20	Webinar "Ação conjunta dos órgãos de segunda linha de controle: CGDF e PGDF" - SUBCI
21	Live "Assédio na Administração Pública: o que é preciso saber para prevenir e denunciar" - ASAPJ
22	Balanco de resultados SIGO – OGDF**
23	Entrega do prêmio "Desafio OKR" - AGEPA*
24	Confraternização dos Servidores 2021*
25	Entrega Prêmio Índice de Transparência Ativa – ITA - SUBTC*
26	9 Reuniões do Conselho de Transparência e Controle Social
27	Intercâmbio de boas práticas SEGOVI-RJ - OUVDF
28	Intercâmbio de boas práticas SUS - Rede de Ouvidorias*
29	Intercâmbio de boas práticas CGM-GYN - Gestão de Riscos e Integridade*
30	Intercâmbio de boas práticas CGE-SC - Inteligência Artificial*
31	Intercâmbio de Boas Práticas IGESDF - Saeweb e Sigedem
32	Intercâmbio de boas práticas SCGE-PE - Gestão de Riscos e Integridade e Saeweb
33	Intercâmbio de boas práticas CAGE-RS - Controle Interno
34	Intercâmbio de boas práticas SEEC - LGPD
35	Intercâmbio de boas práticas SEMOB - Fábrica de Software

Para o exercício de 2022, destacam-se as seguintes perspectivas para o macro processo Controle Interno:

- Institucionalização da estrutura de gestão de qualidade com vistas a estabelecer e manter processos para monitorar, avaliar e melhorar a eficácia da atividade de auditoria interna.
- Aprimoramento da atividade de auditoria interna, através da manutenção e gerenciamento do projeto de implantação dos KPAs do modelo de maturidade em auditoria IA-CM.
- Aperfeiçoamento do Sistema de Gestão de Auditorias - SAEWEB, para proporcionar maior confiabilidade e controle do registro de atividades de auditoria e otimizar a execução das ações de controle, com priorização da alteração do fluxo do módulo de monitoramento, da implementação do módulo para consolidação das tomadas e prestações de contas anuais dos gestores públicos e da integração com os sistemas de registro de ações de controle do Tribunal de Contas do Distrito Federal - TCDF.
- Gerenciamento e implantação dos controles propostos no projeto de gestão de riscos dos Objetivos Estratégicos da CGDF.

A CGDF executou 92% das ações de controle previstas em seu Programa Operacional de Ações de Controle – POAC, além de 8 trabalhos reserva e 6 não programados. Em relação ao Planejamento Estratégico, 91% dos indicadores relacionados aos resultados chave atingiram um percentual de alcance superior a 80% da meta.

No tocante às perspectivas para o ano, realizou-se o aperfeiçoamento de ferramentas de análise de dados do sistema de gestão de auditoria SAEWEB, com a elaboração e a disponibilização de relatórios e painéis gerenciais, que permitem o acompanhamento dos indicadores relacionados às ações de controle e ao gerenciamento de riscos. Ainda, buscou-se o aprimoramento dos processos de trabalho através da utilização da estrutura da gestão de riscos (ISO 31.000/2018), visando aumentar a capacidade da instituição de lidar com as incertezas através do aperfeiçoamento dos controles.

No intuito de aprimorar a eficiência e a efetividade das ações de controle, realizou-se melhorias no fluxo de planejamento e de execução das ações de controle, com adequações no Sistema de Gestão de Auditorias – SAEWEB.

Ressalta-se, também, o trabalho de identificação e avaliação dos riscos associados à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e o mapeamento de informações pessoais em todos os processos de trabalho do Controle Interno.

Restou prejudicada, ainda como resultado do cenário imposto pela pandemia, a institucionalização dos Key Process Areas – KPAs do nível 3 (integrado) do modelo de maturidade em auditoria interna IA-CM.

Por fim, cabe destacar a manutenção do quadro de insuficiência da força de trabalho da CGDF, o que evidencia a necessidade de atuação para viabilizar a realização de concurso público para a carreira auditoria de controle interno.

Para o exercício de 2022, destacam-se as seguintes perspectivas para o macro processo Controle Interno:

Institucionalização da estrutura de gestão de qualidade com vistas a estabelecer e manter processos para monitorar, avaliar e melhorar a eficácia da atividade de auditoria interna.

Aprimoramento da atividade de auditoria interna, através da manutenção e gerenciamento do projeto de implantação dos KPAs do modelo de maturidade em auditoria IA-CM.

Aperfeiçoamento do Sistema de Gestão de Auditorias - SAEWEB, para proporcionar maior confiabilidade e controle do registro de atividades de auditoria e otimizar a execução das ações de controle, com priorização da alteração do fluxo do módulo de monitoramento, da implementação do módulo para consolidação das tomadas e prestações de contas anuais dos gestores públicos e da integração com os sistemas de registro de ações de controle do Tribunal de Contas do Distrito Federal - TCDF.

Gerenciamento e implantação dos controles propostos no projeto de gestão de riscos dos Objetivos Estratégicos da CGDF.

Acerca da Correição, diz respeito ao elevado quantitativo de procedimentos em curso, em torno de 140 processos, entre procedimentos investigativos e punitivos.

Contudo, para o ano de 2022, pretende-se realizar:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL Controladoria-Geral do Distrito Federal

- IV Encontro de Corregedorias do DF;
- encontros periódicos com servidores que atuam na área disciplinar, para tratar de temas afetos à correição;
- formatação de curso visando capacitar, de forma mais aprofundada, agentes públicos que conduzem procedimentos disciplinares;
- formatação de curso visando capacitar agentes públicos que conduzem Processos Administrativos de Responsabilização - PAR, com base nos normativos aplicáveis ao Distrito Federal;
- realização de evento destinado a reconhecer os órgãos/entidades que se destacaram no desempenho da atividade disciplinar, no decorrer do ano de 2022;
- realização de visitas in loco em, no mínimo, 11 (onze) órgãos/entidades do executivo distrital.
- incrementação de número de processos de TCEs encerradas;
- consolidação a Jurisprudência do Tribunal de Contas do Distrito Federal e demais órgãos quanto à Tomada de Contas Especial - TCE;
- realização de Workshops de TCE;
- continuidade ao cronograma de conclusão dos procedimentos disciplinares;
- promoção de capacitação contínua dos servidores, com vistas ao aprimoramento da execução dos procedimentos disciplinares;
- avançar nas entregas relacionadas ao Manual Teórico de PAD e ao Sistema Correcional Integrado - SCI.

Na macro função, ouvidoria, a CGDF ao longo dos anos, vem desenvolvendo um relacionamento com o cidadão, com foco na melhoria de serviços e entregas públicas. Atualmente há mais de 300 unidades seccionais espalhadas nos mais diversos órgãos e unidades de prestação de serviços públicos do Distrito Federal. O modelo de governança vigente conta com sistemas e processos padronizados, marco regulatório único e rede de pessoas conectadas. Dada a característica de relacionamento com o cidadão de forma multitemática e transversal, e considerando que o desenhos dos processos de trabalho da Ouvidoria envolvem, fortalecer a participação social, contribuir para o fortalecimento dos mecanismos de governança e accountability públicos.

Em 2021, ainda sob os efeitos da pandemia, em decorrência da COVID-19, foram priorizados os momentos de capacitação, as correções de fluxos internos de trabalho, sobretudo em virtude do aumento do total de registros. Apresentamos abaixo os comparativos de dados de ouvidoria:

2019: 230.483

2020: 251.792, representando um acréscimo de 9%

2021: 292.928, representando um acréscimo de 16%.

O crescimento de manifestações, acumulado em 30%, recebido em período de pandemia e supressão do atendimento presencial representou o maior dos desafios da Rede. Como percebeu-se ser inviável o aumento da força de trabalho, dada a necessidade de concentração de esforços no enfrentamento da pandemia, o foco de atuação da rede foi centrado nas melhorias de fluxos de processos, procedimentos e serviços, de forma a evitar que a sobrecarga de registros pudesse comprometer a entrega efetiva de serviços. Sob o aspecto do acolhimento humano, a estratégia foi voltada para o "cuidar da rede de ouvidores", gerando, em consequência, transbordamentos positivos nos atendimentos das seccionais. O cuidar envolveu um conjunto de ações, traduzidas nos objetivos-chaves da Rede.

Em apertada síntese, o Plano de Ação de Ouvidoria para 2021 estabeleceu as seguintes metas:

Indicador	Meta 2021	Resultado 2021
Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria	69%	63%
Recomendação do serviço de Ouvidoria	75%	71%
Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	93%	92,3% (*prazo médio de resposta 10,6 dias, sendo que o prazo legal é de 20 dias)
Clareza das Informações da carta de Serviços	75%	82%
Adequação dos Requisitos das Cartas de Serviços	81%	90%

Como é perceptível, a avaliação qualitativa do serviço de Ouvidoria foi impactado de forma contundente no exercício. A hipótese que se coloca é que a pandemia, e seus efeitos na sociedade, impactam tanto na perspectiva do volume de manifestações registradas - demandando um esforço maior de uma rede com estrutura no mínimo similar - quanto sob a ótica da qualidade, muito influenciada por um descontentamento geral em virtude das consequências da Pandemia. Neste sentido, o Plano de ação para 2022 propôs um conjunto de ações diferenciadas, de forma inédita, considerando todo o contexto atual e os aprendizados com a pandemia. Neste sentido, é importante disseminar a percepção de que a Ouvidoria, por ser transversal, é fundamental para a melhoria das relações entre o Governo e os cidadãos. É também fundamental para a melhoria dos serviços públicos e, indiretamente, para a melhoria das políticas públicas. Por exemplo: Um conjunto de manifestações sobre retiradas de carcaças em uma determinada localidade contribui diretamente para a qualificação dos espaços urbanos, mas produz também efeitos positivos em outros setores, como segurança, saúde e até na economia local. É sobre essa conexão entre cidadãos e o Governo, trabalhada com inteligência, que provoca mudanças nos pensamentos e nas ações, tanto de governos como de sociedade.

Por fim, na macro função Transparência e Controle Social, apesar das dificuldades impostas pela pandemia, a CGDF desempenhou a totalidade de suas atividades, sendo caracterizada por um forte espírito de equipe. As metas definidas para o ano de 2021 foram ultrapassadas e os resultados foram relevantes, impactando efetivamente a cultura de transparência dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, além de um grupo significativo de cidadãos, por meio dos projetos de controle social.