

Relatório de Atividades 2018

Controladoria-Geral do Distrito Federal





1. HISTÓRICO DA CRIAÇÃO E COMPETÊNCIAS

A Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) rege-se pela Lei Orgânica do Distrito Federal, pelo Decreto nº 36.236 de 1º de janeiro de 2015 e pelo Decreto nº 38.242, de 31 de maio de 2017. É órgão especializado de direção superior, 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 como: controle interno; correição; transparência e controle social e ouvidoria.

Sua missão institucional é: "Orientar e controlar a gestão pública, com transparência e participação da sociedade". Sendo a visão de futuro: "Ser reconhecido como órgão permanente de controle, cujas ações contribuem para melhorar a vida do cidadão". E para o cumprimento de suas atribuições institucionais, a CGDF definiu como valores que devem nortear a conduta dos seus servidores: "Ética, Transparência, Profissionalismo, Comprometimento".

FORÇA DE TRABALHO

Servidores	Atividade-Meio (Com cargo em comissão)	Atividade-Fim (Com cargo em comissão)	Atividade-Meio (Sem cargo em comissão)	Atividade-Fim (Sem cargo em comissão)	Total
Efetivos do GDF	45	53	25	113	236
Comissionados sem vínculo efetivo	13	13	0	0	26
Requisitados de órgãos do GDF	8	14	1	11	34
Requisitados de órgãos fora do GDF	1	2	0	0	3
Estagiários	0	0	24	40	64
Menor Aprendiz/ Projeto Jovem Candango	0	0	2	11	13
Terceirizados (FUNAP)	0	0	15	3	18
Outros - especificar	0	0	3	0	3
Subtotal	67	82	70	178	397
(-) Cedidos para outros órgãos	0	0	12	31	43
Total Geral	67	82	58	147	354

Outros: Afastados.



2. REALIZAÇÕES POR PROGRAMA

6203 – GESTÃO PARA RESULTADOS

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
4093 - CONTROLE, CORREIÇÃO E TRANSPARÊNCIA NAS APLICAÇÕES DOS RECURSOS PÚBLICOS	50.000,00	572.225,00	572.225,00	563.725,00
0001 - CONTROLE, CORREIÇÃO E TRANSPARÊNCIA NAS APLICAÇÕES DOS RECURSOS PÚBLICOS-- DISTRITO FEDERAL	50.000,00	572.225,00	572.225,00	563.725,00
1471 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO	100.000,00	118.000,00	118.000,00	118.000,00
2529 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO-SECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE DO DF-DISTRITO FEDERAL	100.000,00	118.000,00	118.000,00	118.000,00
2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	200.000,00	416.557,47	416.557,47	415.937,15
0010 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	200.000,00	416.557,47	416.557,47	415.937,15
TOTAL - 6203 – GESTÃO PARA RESULTADOS	350.000,00	1.106.782,47	1.106.782,47	1.097.662,15

O Plano Estratégico Institucional - PEI da Controladoria-Geral do DF para o quadriênio 2016-2019 foi implantado no ano de 2016. Concebido com a participação de todas as unidades da CGDF, o PEI possui direta vinculação à estratégia do Governo e busca inovar as ações da CGDF de forma a atender às crescentes e legítimas demandas do cidadão brasileiro. Após a sua implementação, verificou-se ao longo de 2018 sua maturação. Dos 46 (quarenta e seis) indicadores de desempenho), 6 (seis) deles estão incluídos no Plano Plurianual – PPA.

Com foco em resultados, o PEI 2016-2019 apresenta objetivos, metas e indicadores que agregam novos valores e metodologias de trabalho, indicando um esforço coletivo para aprimorar a atuação da CGDF, modernizando as atividades de controle interno baseada nas auditorias preventivas e concomitantes, tendo a prevenção como prioridade na atuação do órgão.

Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (Modelo IA-CM)

Com vistas ao aperfeiçoamento de técnicas de auditoria e de controle interno, foi implantado na CGDF o Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (Modelo IA-CM). O Modelo IA-CM foi criado entre os anos de 2006 e 2009 pelo Instituto dos Auditores Internos (IIA), sob promoção do Banco Mundial. O IA-CM apresenta os



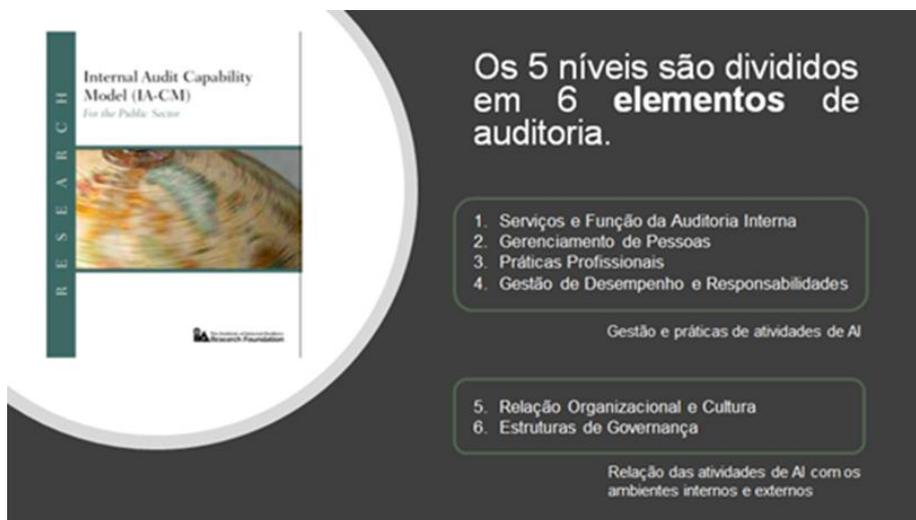
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

fundamentos necessários para uma auditoria interna efetiva contemplando boas práticas de gestão tais como: planejamento estratégico, gestão de risco e orçamento, entre outros pontos.

No Modelo IA-CM (Internal Audit Capability Model), a proposta volta-se para a modernização do sistema de controle interno, em sintonia com os movimentos de modernização da Administração Pública, onde elementos como accountability, gestão de desempenho e foco em resultados formam a agenda pública.

Trata-se de uma mudança institucional e estrutural da função governamental e da sua relação com as demais funções governamentais, passando de uma perspectiva fiscalizadora e abraçando uma posição de assistência e assessoria, com foco no fortalecimento das três linhas de defesa, gestão de riscos e da cultura de integridade, contribuindo para o fortalecimento institucional do Poder Executivo Distrital como um todo.

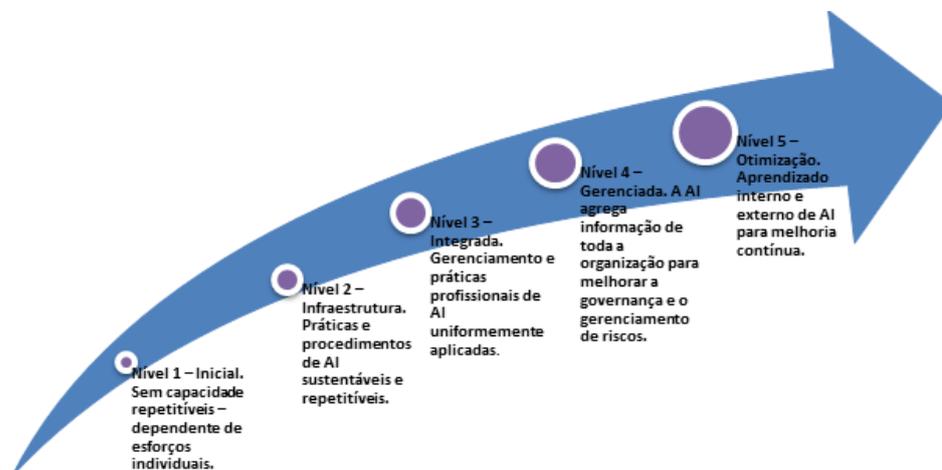
Como todos os modelos de Maturidade de Capacidade, o IA-CM é executado de forma matricial, por níveis e elementos, trabalhando com a institucionalização de macroprocessos chaves a cada nível, de forma que a mudança institucional aconteça de forma estruturada e permanente. Constitui-se em um processo de desenvolvimento organizacional que abarca seis frentes de atuação:



Para cada elemento são escalonados processos estruturantes que se inter-relacionam, visando à construção de uma função governamental efetiva, robusta e estável. Com a evolução permanente, a Auditoria Interna passa a exercer um papel fundamental na Governança, agregando efetivo valor à ação pública, em sintonia com as melhores práticas de gestão.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal



Para cada nível, são definidos processos chaves, que agregam em si atividades essenciais e produtos a serem desenvolvidos e institucionalizados pelas equipes. São 41 (quarenta e um) processos-chave a serem institucionalizados, contemplando aproximadamente 150 atividades essenciais.

No caso do Governo do Distrito Federal, considerando que a adoção ao modelo ocorreu em 2016, após a constatação que a Controladoria-Geral encontrava-se, segundo os critérios estabelecidos, no nível 1 – Inicial. Com o intuito de garantir a continuidade do projeto de fortalecimento, o modelo IA-CM foi incluído nos instrumentos formais de planejamento governamental – PPA e Acordo de Resultados, tendo sido o projeto prioritário e estruturante da CGDF até o presente momento.

O Projeto IA-CM contribui para o alcance de diversas metas previstas no Programa temático Gestão para Resultados do Plano Plurianual, especialmente:

- i. Fomentar a fiscalização e o controle por meio do aperfeiçoamento de técnicas de auditoria e de controle interno do GDF (CGDF);
- ii. Fortalecer os mecanismos de combate à fraude e à corrupção no GDF (CGDF);
- iii. Aprimorar os procedimentos de apuração de danos ao erário e sua recuperação ao GDF (CGDF);
- iv. Fortalecer os mecanismos de transparência e controle social das ações do GDF (CGDF);

Em fevereiro de 2017 a CGDF alcançou oficialmente o nível 2 de maturidade, referendada por cartas de recomendação do Banco Mundial, CONACI e IIA, sendo o primeiro ente da federação a alcançar esse nível de maturidade. Atualmente, encontra-se em curso a institucionalização do nível 3 - Integrado, com previsão de finalização de todos os processos-chave em 2019. Até 31/10/2018 foram institucionalizados 10 processos chaves, que representam 67% do nível 3. Ainda, estão em cursos as atividades para a institucionalização de outros 2 processos, totalizando 12 processos e alcançando 80% de institucionalização do nível 3 ainda em 2018.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

O quadro abaixo apresenta os processos institucionalizados do Nível 3, em negrito.

Matriz do Modelo de Capacidade de Auditoria Interna

	I - Serviços e Papel da AI	II - Gerenciamento de Pessoas	III - Práticas Profissionais	IV - Gerenciamento do Desempenho e Accountability	V - Cultura e Relacionamento Organizacional	VI - Estruturas de Governança	
Nível 5 – Otimização	I.5.34 - AI reconhecido como agente-chave de mudança	II.5.35 - Envolvimento da Liderança com Organizações Profissionais	III.5.37 - Melhoria Contínua em Práticas Profissionais	IV.5.39 - <i>Organização atinge resultados de Performance e Valor</i>	V.5.40 - Relações efetivas e permanentes	VI.5.41 - Independência, Poder e Autoridade de AI	
		II.5.36 - Projeção da M.O.	III.5.38 - Estratégia de Planejamento de AI				
Nível 4 – Gerenciado	I.4.26 - Asseguração da governança, gestão de riscos e controles	II.4.27 - AI contribui para o desenvolvimento da gestão	III.4.30 - Estratégia de Auditoria alavanca a gestão de risco da organização	IV.4.31 - Integração de medidas de desempenhos qualitativas e quantitativas	V.4.32 - CAE Aconselha e Influência a Mais Alta Gerência	VI.4.33 - Supervisão Independente das atividades de AI	
		II.4.28 - A Atividade de AI Apoiar Classes Profissionais					
		II.4.29 - Planejamento de Mão de Obra					
Nível 3 – Integrado	I.3.11 - Serviços de consultoria	II.3.13 - Criação de Equipe e Competência	III.3.16 - Estrutura de Gestão da Qualidade	IV.3.18 - Medidas de desempenho	V.3.21 - Coordenação com Outros Grupos de Revisão	VI.3.23 - Relatórios do para a Autoridade de Nível Superior	
	I.3.12 - Auditorias de Desempenho/ Operacionais	II.3.14 - Profissionais Qualificados		III.3.17 - Planos de auditoria baseados em risco	IV.3.19 - Informações de custo	V.3.22 - Componente Essencial da Equipe de Gestão	VI.3.24 - Supervisão Gerencial e Suporte da Atividade de AI
		II.3.15 - Coordenação de Força de Trabalho			IV.3.20 - Relatórios de Gestão de AI		VI.3.25 - Mecanismos de Financiamento
Nível 2 – Infraestrutura	I.2.1 - Auditoria de Conformidade	II.2.2 - Desenvolvimento Profissional Individual	III.2.4 - Práticas Profissionais e Processos Estruturais	IV.2.6 - Orçamento Operacional de AI	V.2.8 - Gerenciamento Dentro da Atividade de AI	VI.2.9 - Fluxo de relatórios de auditoria estabelecido	
		II.2.3 - Pessoas Habilidosas Identificadas e Recrutadas	III.2.5 - Plano de Auditoria Baseado em Prioridades da gestão e stakeholders	IV.2.7 - Plano de Negócio de AI		VI.2.10 - Acesso Pleno às Informações da Organização, Ativos e Pessoas	
Nível 1 – Inicial	Ad hoc e sem estrutura; auditorias isoladas e únicas ou revisões de documentos e transações por exatidão e conformidade; saídas dependentes de habilidades de indivíduos específicos segurando a posição; sem práticas específicas de profissionais estabelecidos a não esses fornecidos por associações profissionais; financeiro aprovado por gerência, quando necessário; ausência de infraestrutura; auditores provavelmente participantes de uma unidade de organização maior; nenhuma capacidade estabelecida; portanto, sem áreas específicas de processo.						



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Neste momento, passa-se a elencar as atividades desenvolvidas pela Controladoria-Geral do Distrito Federal nas áreas de sua competência, quais sejam: na supervisão, no tratamento e na orientação dos dados e das informações disponibilizáveis no Portal da Transparência; na supervisão e na coordenação do sistema de controle interno; na correição e na auditoria administrativa; na supervisão e na coordenação dos serviços das ouvidorias públicas do Distrito Federal; na defesa do patrimônio público e da transparência; na prevenção da corrupção; na verificação dos princípios constitucionais nos atos da Administração Pública; bem como na apuração de indícios de irregularidades administrativas.

Gestão de Riscos

O projeto de implantação da Gestão de Riscos no Poder Executivo do DF, iniciado em 2016, busca integrar a gestão de risco como elemento-chave da responsabilidade gerencial, de modo a promover a integridade e prevenir a improbidade, os desvios e a corrupção, com o desenvolvimento de atividades e ações destinadas a controlar os riscos da organização, neutralizando seu impacto.

A metodologia utilizada inicialmente nos trabalhos de consultoria previa o apoio na implantação da Gestão de Riscos com a avaliação de maturidade por meio de aplicação de questionário e elaboração de dois produtos: o "Estabelecimento do Contexto" e a "Matriz de Riscos" da Unidade.

Após o primeiro ciclo de auditorias baseadas em riscos, realizado em 2018, viu-se a necessidade de ajustar a forma de trabalho, incorporando ao portfólio dois outros produtos: "Plano de Ação de Implementação de Controles" e "Plano de Comunicação". O principal objetivo de tais ações foi ampliar a disseminação da cultura de gestão de riscos e aumentar a eficiência da taxa de controles efetivamente implantados, deficiências apontadas nas auditorias.

Além dos produtos adicionados, passou-se a realizar um acompanhamento periódico pós-implantação e auditoria, de forma a auxiliar os Comitês e gerentes de riscos a enfrentarem os problemas e dúvidas que inevitavelmente surgem nessa etapa inicial do projeto. Acredita-se que o acompanhamento periódico contribuirá para o aumento da probabilidade de continuidade dos projetos nas Unidades implantadas.

Até o final de 2017, 09 Unidades já haviam recebido a consultoria, a saber: Fundação Hemocentro de Brasília (FHB), Secretaria de Agricultura do Distrito Federal (SEAGRI), Companhia do Metropolitano (Metrô), Secretaria do Meio Ambiente do Distrito Federal (SEMA), TERRACAP, Agência de Fiscalização do DF (AGEFIS), Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal (EMATER), Secretaria de Turismo do Distrito Federal (SETUL) e a Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF)



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Em 2018, foram inicialmente realizadas Auditorias Baseadas em Risco (ABR) em 03 Unidades: Fundação Hemocentro de Brasília (FHB), Secretaria de Agricultura do DF (SEAGRI) e Companhia do Metropolitano (Metrô), com o objetivo de avaliar e identificar oportunidades de melhoria na forma de consultoria adotada.

Como produtos desenvolvidos a partir dessa avaliação pode-se destacar a elaboração de Procedimentos Operacionais Padrão (POP) para as atividades de consultoria e auditoria baseadas em gestão de risco, com o objetivo de padronizar as ações e fornecer subsídios (modelos de documento, orientações e procedimentos) aos consultores na consecução de seus trabalhos.

Outro produto elaborado a partir do diagnóstico realizado e da experiência obtida foi a construção de um Banco de Dados de Riscos, mapeado a partir da compilação feita após consulta ao documento "Riscos e Controles nas Aquisições" (RCA), disponibilizado no Portal do Tribunal de Contas da União (TCU) e da experiência adquirida durante os trabalhos realizados. Além de contribuir para o conhecimento na temática "gestão de riscos", a ferramenta auxilia na identificação de controles que possam colaborar para a mitigação dos riscos.

Finalmente, foram elaborados painéis gerenciais com o uso da tecnologia Inteligência de Negócio (Business Intelligence) a partir das informações cadastradas no Módulo de Serviços Consultivos do Sistema de Gestão de Auditoria do Distrito Federal (SAEWEB), disponibilizado às Unidades a fim fornecer uma ferramenta tecnológica para auxiliá-los na gestão das informações sobre o tema Gestão de Riscos.

Programa de Integridade

Nesse tema, destaca-se a implantação de Programa de Integridade, tendo como referência normativa o Decreto nº 37.302, de 29 de abril de 2016, que estabelece os modelos de boas práticas gerenciais em Gestão de Riscos e Controle Interno a serem adotados no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal.

Em 2016, por meio da Portaria nº 247, de 29/11/2016, foi instituído o Programa de Estímulo à Integridade Pública da Controladoria-Geral do Distrito Federal – PREIP para a administração pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo do Distrito Federal, com o objetivo de orientar e capacitar os órgãos, autarquias e fundações do Poder Executivo do Distrito Federal a implementarem Programas de Integridade.

Atividades realizadas (2018)

1. Consultoria para Implantação de Programa de Integridade junto à CGDF e Fundação Hemocentro de Brasília (FHB).
2. Acompanhamento e orientação técnica sobre Norma relacionada à implantação de Programa de Integridade nas empresas



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

que contratam com o GDF (Lei Distrital nº 6.118/2018).

3. Acompanhamento da implantação de Programa de Integridade nas Empresas Estatais (Lei nº 13.303/2016 e Decreto Distrital nº 37.967/2017).

4. Apoio à realização do I Encontro Anual de Integridade Pública da CGDF, realizado nos dias 06 e 07/11/2018.

Transparência e Controle Social

Controladoria na Escola

O Controladoria na Escola é um projeto de prevenção primária à corrupção. Por prevenção primária à corrupção entende-se toda ação voltada para crianças, adolescentes e adultos, no ambiente escolar, acadêmico ou organizacional, que visa promover a formação de cidadãos conscientes e participativos no enfrentamento à corrupção, tornando-os mais imunes à sua prática e mais participativos no seu combate, dispostos ao exercício do controle social e capacitados para usar as ferramentas de transparência disponíveis.

Em 2018, foram definidas três categorias para participação das escolas, listadas abaixo:

CATEGORIA I: Escolas do Ensino Fundamental Anos Iniciais com turmas de 4º e 5º ano da Rede Pública do Distrito Federal.

CATEGORIA II: Escolas do Ensino Fundamental Anos Finais (6º ao 9º ano) e Ensino Médio (1º, 2º e 3º ano), incluindo a Educação de Jovens e Adultos, a Educação Especial, o Sistema Socioeducativo e as Escolas Militares.

CATEGORIA III: Escolas do SESI do Ensino Fundamental Anos Finais (6º ao 9º ano) e Ensino Médio (1º, 2º e 3º ano).

Em 2018, 109 unidades escolares foram capacitadas pelo Programa Controladoria na Escola para a realização de atividades de fomento à cidadania, envolvendo 4.716 estudantes inscritos no projeto e 278 professores orientadores. Esse resultado foi alcançado por meio do 2º Prêmio Controladoria na Escola.

A participação na etapa de apresentação do relatório pela comunidade escolar contou com 9.032 pessoas participando em 79 escolas e na etapa de execução do desafio um total de 16.441 pessoas participaram em 67 escolas que chegaram à etapa final do projeto. Foram realizadas três tarefas especiais que debateu nas escolas os temas de educação fiscal, integridade e corrupção.

Para a Tarefa Especial da Categoria II e III foram produzidos 41 vídeos baseados no tema "transforme sua escola num ecossistema de integridade". Os vídeos foram ranqueados de acordo com o número de visualizações que conseguiram, em um total de 35.941 visualizações obtidas em torno de duas semanas.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Foram entregues 64 desenhos de herói e anti-herói da corrupção pelas escolas da Categoria I (Escolas Classe), pela obrigatoriedade de serem enviados somente dois para avaliação. Entretanto, muito outros desenhos foram produzidos pelas escolas, as quais selecionaram dois desenhos para serem enviados com muito debate, exercício democrático e vontade de ganhar.

Foram produzidos 117 trabalhos que tratavam diretamente sobre Educação Fiscal, sendo constituídos pela entrega de fichas com informações tributárias de notas fiscais, a produção de um mural para apresentação das fichas para a comunidade escolar e o envio de um vídeo com as impressões dos alunos sobre aquilo que observaram dos impostos que pagam.

A etapa de Desafio resultou em cerca de 120 ambientes reformados, entre banheiros, salas de aula, bibliotecas, salas de informática, pátios, áreas inutilizadas e degradadas, e muitos outros. A partir da etapa de Retorno da Auditoria Cívica, foram solucionados 912 apontamentos negativos dos ambientes das escolas. Além disso, a etapa do Desafio, do projeto Controladoria na Escola, contou com a participação de 16.441 pessoas, conforme tabela abaixo.

Total de participantes do desafio				
Quantidades	Cat 1	Cat 2	Cat 3	Total
Estudantes inscritos no projeto	1.453	1.218	110	2.781
Estudantes não inscritos no projeto	4.530	4.588	890	10.008
Pais dos alunos	1.229	394	7	1.630
Professores e servidores da escola	623	856	39	1.518
Voluntários / vizinhos	241	154	3	398
Outros	33	73	0	106
Total	8.109	7.283	1.049	16.441

O número de auditorias cívicas realizadas é resultante das 88 auditorias cívicas na educação, realizadas no âmbito do Projeto

Controladoria na Escola, no exercício de 2018.

Portal da Transparência

O Portal da Transparência do Distrito Federal (www.transparencia.df.gov.br) é uma ferramenta que visa assegurar a boa e correta aplicação dos recursos públicos, na medida em que permite que o cidadão acompanhe como o dinheiro público está sendo utilizado e ajude a fiscalizar.

Por se tratar de ferramenta de participação dos cidadãos no controle das ações do Governo, o Portal requer constante aprimoramento para adequação aos avanços tecnológicos. Dessa forma, as demandas de evolução do Portal são consideradas de



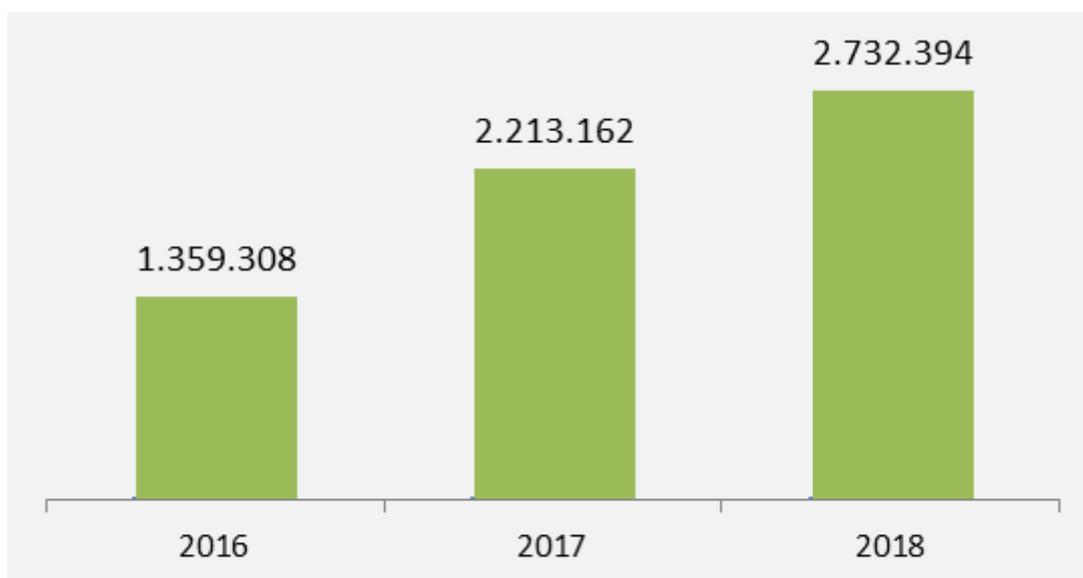
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

extrema importância para o incremento da transparência e do controle social no Distrito Federal.

Atualmente, no Portal, estão disponíveis informações pormenorizadas da execução orçamentária e financeira do Governo, incluindo o detalhamento de todos os documentos de empenho, liquidação e pagamento. Foram implementadas, ainda, novas consultas, como Emendas Parlamentares, Conselhos, Entidades Beneficiadas e Ressarcimento de Requisitados. Além disso,

agora a sociedade pode acessar a remuneração de todos os servidores do Poder Executivo Distrital, incluindo as empresas públicas, com exceção do BRB cuja divulgação foi suspensa por liminar da justiça.

Destaca-se que, com essas melhorias, o número de acessos ao Portal teve um incremento de mais de 100%, em relação a 2016, ultrapassando 2,7 milhões de visualizações de página em 2018 e 366 mil usuários só neste exercício.



*Visualizações de página do Portal da Transparência

Aplicativo Siga Brasília

O aplicativo Siga Brasília inovou o conceito de transparência, tornando o Governo do Distrito Federal pioneiro na criação de ferramenta mobile para disponibilização das despesas e receitas públicas, remuneração dos servidores e a escala dos profissionais de saúde.

No exercício de 2018, o Siga Brasília contou com cerca de 2,5 milhões de visualizações de página e 55 mil usuários.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Dados Abertos

Para que todos possam encontrar e utilizar os dados e as informações públicas sobre diversos temas em formato bruto e aberto, foi disponibilizado, em dezembro de 2017, o Portal de Dados Abertos do Distrito Federal (www.dados.df.gov.br).

No exercício de 2018, o Portal de Dados Abertos obteve 87.109 visualizações de página e 22.098 usuários, contando com 20 (vinte) Planos de Dados Abertos publicados e 130 (cento e trinta) conjunto de dados disponibilizados.

Painéis de Transparência – “AQUI ESTÁ O SEU DINHEIRO”

Lançado juntamente com a nova versão do Portal da Transparência, “Aqui está o seu dinheiro” é mais um instrumento para o diálogo franco com a população, que passou a receber semanalmente dados sobre compras, contratos e investimentos feitos com a receita do DF em saúde, educação e segurança pública, por exemplo. Os dados são disponibilizados nos totens da Rodoviária, mas também é possível acessar as informações pelo portal do Governo e pelo Portal da Transparência, de onde são extraídos os dados.

Em 2018 foram disponibilizados ao cidadão 35 painéis contendo informações sobre a aplicação dos recursos públicos em diversas áreas como saúde, educação, assistência social, esporte, administração, urbanismo e transporte.

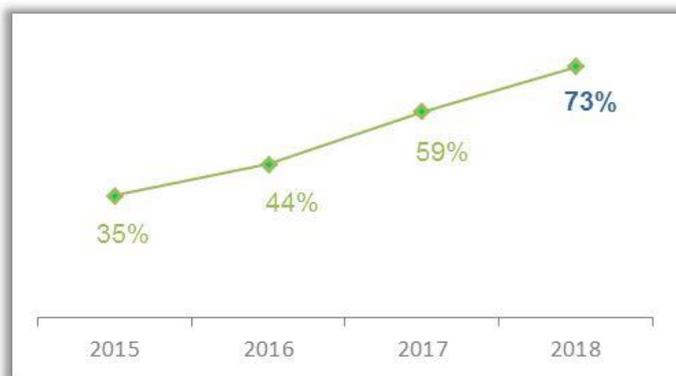
Quanto à transparência ativa, visando aprimorar o atendimento dessa parte da legislação, por meio de uma competição saudável entre os órgãos, a CGDF instituiu o Índice de Transparência Ativa. Para orientar os órgãos na divulgação das informações exigidas pela LAI em seus sítios oficiais foi publicada a Instrução Normativa nº 02/2015 e disponibilizado o passo a passo por meio do Guia de Transparência Ativa. Como base na referida IN é feita a avaliação dos sítios oficiais e com o resultado, obtido pela razão entre os requisitos exigidos e os atendidos, é elaborado o Ranking da Transparência Ativa.

A I Edição do Índice, apresentada em dezembro de 2016, contou com 5 órgãos atingindo o percentual de 100%. Em 2017, a II Edição contou com 27 órgãos e na III Edição, de 2018, 40 órgãos conseguiram cumprir todos os requisitos da transparência ativa.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

*Evolução do Índice Geral de Atendimento à Transparência Ativa do Governo do Distrito Federal



Um dos aspectos previstos na Lei Distrital de Acesso à Informação – LAI/DF, nº 4.990/2012, é a adoção de meios eletrônicos para a disponibilização de dados públicos, que devem ser divulgados de forma que facilite sua reutilização e que permita o acesso simplificado para os seus usuários.

O Portal de Dados Abertos do Distrito Federal (www.dados.df.gov.br) é a ferramenta disponibilizada pelo governo para que todos possam encontrar e utilizar os dados e as informações públicas sobre diversos temas em formato bruto e aberto, conforme Decreto nº 38.354, de 24 de julho de 2017. A disponibilização de dados abertos possui potenciais variados, como a melhoria da gestão pública, o incremento da transparência, o fomento ao controle e participação social, a geração de emprego e renda e o incentivo à inovação.

No exercício de 2018, o Portal de Dados Abertos obteve 87.109 visualizações de página e 22.098 usuários, contando com 20 (vinte) Planos de Dados Abertos publicados e 130 (cento e trinta) conjunto de dados disponibilizados.

Ouvidoria

O Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF foi criado através da lei distrital nº 4.896/2012 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 do Governo do DF.

A avaliação cidadã acerca das manifestações de Ouvidoria é feita de forma automática no Sistema Informatizado de Ouvidoria – OUV/DF, disponível em www.ouv.df.gov.br, logo após o recebimento da resposta de sua demanda. O cidadão qualifica a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida” avaliando a eficácia da ação do órgão ou entidade além poder preencher uma pesquisa de



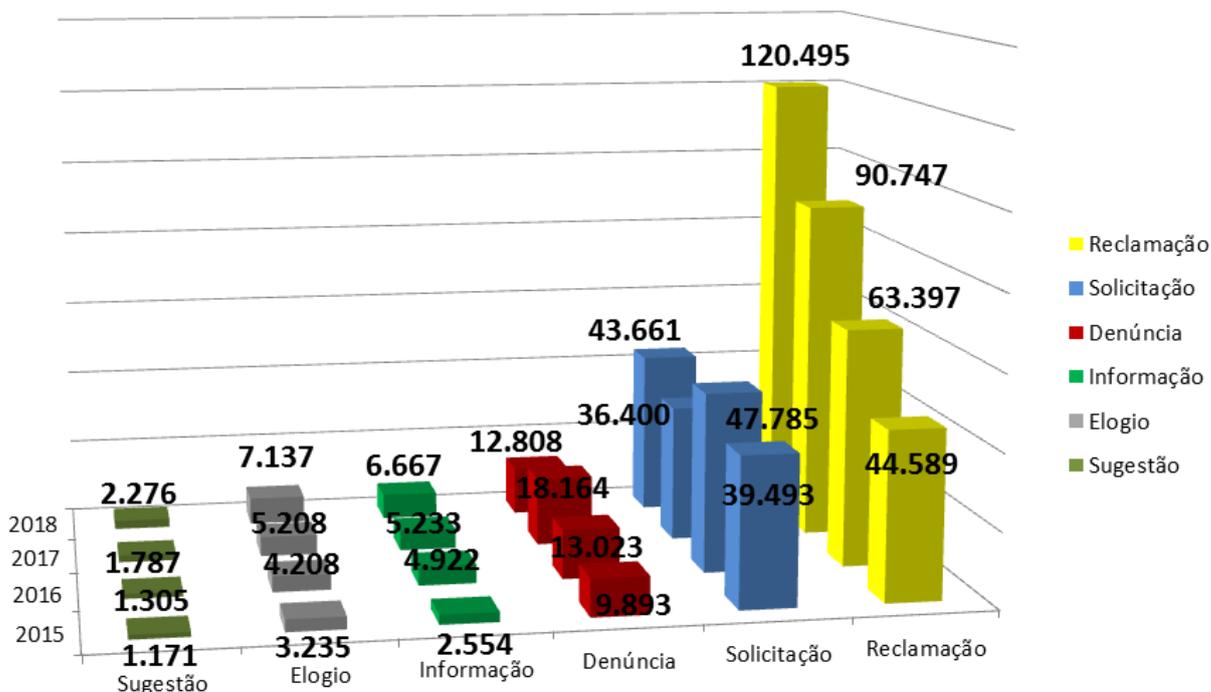
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

satisfação com relação aos serviços de ouvidoria prestados. Os dados apresentados são referentes ao período de janeiro a dezembro de 2018.

O resultado alcançado aponta para o cumprimento da meta, pois o indicador foi superado em 13% para o período avaliado em 2018. Este indicador avalia o grau de satisfação com os principais processos relacionados ao serviço de ouvidoria, ou seja, o atendimento, o sistema e a resposta recebida.

Até 31 de dezembro de 2018, a Ouvidoria recebeu 193.044 manifestações, o que já representa um acréscimo de 23% de registros em relação ao exercício anterior. Tal efetivo comporta uma média de 16.087 registros por mês e de 536 por dia, demonstrando a relevância do serviço de Ouvidoria para a população do Distrito Federal e para o Governo.

Em relação ao ano de 2015, verifica-se, em dezembro/18, um acréscimo de 91,26% do número total de registros de manifestações e um acréscimo de também 91,26% na média mensal destes registros. Logo, credita-se este expressivo crescimento à credibilidade da ouvidoria endossada pelo Índice de Confiabilidade no Serviço de Ouvidoria, atualmente em 74%, e o desenvolvimento do primeiro Sistema Informatizado de Ouvidoria – OUV/DF que contempla o efetivo controle social das demandas de ouvidoria, seja porque o cidadão é quem avalia a eficácia da manifestação (resolvida ou não resolvida) ou por integrar uma pesquisa de satisfação relativa ao serviço de ouvidoria prestado.





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Do montante de manifestações registradas em 2018, 62% correspondem a Reclamações, 23% de Solicitações de serviços e 7% de Denúncias. Em 2015, tais percentuais correspondiam a 44%, 39% e 10% respectivamente. Um dos motivos desta variação foi a troca do sistema informatizado com uma melhora das classificações dos assuntos no sistema de ouvidoria. Contudo, haja vista avaliar que durante o período, entre 2015 e 2018, o número de reclamações aumentou em 170%, denúncias 29% e Solicitações

11%. Se olharmos para 2017 e 2018 notamos uma queda mais expressiva nos registros dessas Denúncias, uma queda de 29%. Isso deve-se a implementação no sistema de ouvidorias, em 2018, da possibilidade do Controle de Qualidade da Ouvidoria "reclassificar" uma manifestação quando classificada errada pelo cidadão por não ter o conhecimento técnico dos conceitos das classificações das manifestações de ouvidoria descritas no Decreto 36.462/2015. Logo muitas das "Denúncias" registradas pelos cidadãos são reclassificadas como Reclamações. Sobre as outras tipologias de ouvidoria destacamos ainda um aumento de 121% no número de recebimento de Elogios e aumento em 94% e 161% nas Sugestões e Informações.

RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS								
	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
1º	Poda de árvore	3,0	Tapa buraco	3,0	Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA	14,4	Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA	10,6
2º	Tapa buraco	3,0	Solicitação de combate ao foco da dengue	3,0	Servidor Público	3,9	Servidor Público	3,8
3º	Conduta do motorista de ônibus	2,0	Poda de árvore	2,8	Poda de Árvore	2,7	Atendimento em unidade de saúde pública	2,9
4º	Invasão em área pública	2,0	Demora na confecção do cartão SBA	2,2	Atendimento em unidade de saúde pública	2,3	Tapa buraco	2,9
5º	Poluição sonora	2,0	Poluição sonora	2,2	Tapa buraco	2,3	Conduta do motorista de ônibus	2,6



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Sobre a análise dos assuntos mais demandas ao sistema de ouvidoria, registra-se que a poda de árvore não aparece mais entre os cinco mais demandados em 2018 como aparecia na série histórica, no entanto ainda representa 2,3% das demandas. Destacamos o Cartão Estudante – Passe Livre Estudantil – SBA como a alteração mais significativa do ranking, pois surge em 1º lugar a partir de 2017, como consequência do descontrole nos processos de trabalho no sistema de bilhetagem automática do DF.

Contudo, como a implementação do sistema OUV-DF trouxe a possibilidade de analisar o desempenho do SIGO-DF em tempo real, foi possível a ouvidoria acompanhar o crescimento do volume de manifestações e intervir no processo de trabalho dos órgãos envolvidos (DFTRANS e Secretaria de Estado de Educação do DF), para a melhoria deste serviço prestado para o cidadão, onde o indicador de resolutividade passou de 29%, em Dezembro/2016, para atuais 65%.

ASSUNTOS POR SUA CLASSIFICAÇÃO EM 2018						
	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Informação	Elogio	Sugestão
1º	Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA	Tapa buraco	Servidor Público	Agendamento de Consultas	Servidor Público	Projetos e obras de infraestrutura urbana
2º	Vagas para atendimento em unidade do CRAS	Poda de árvore	Perturbação do sossego	Agendamento de Exames	Atendimento em unidade de saúde pública	Linha de ônibus
3º	Conduta do motorista de ônibus	Extrato de Cartão - DFTRANS	Procedimento da Direção de Escola Pública	Agendamento de Cirurgias	Serviço prestado por órgão/entidade e do Governo de Brasília	Serviço prestado por órgão/entidade e do Governo de Brasília
4º	Atendimento em unidade de saúde pública	Corte total da árvore - erradicação	Construção irregular em área pública	Programas habitacionais	Atendimento médico	Quantidade de animais no Zoológico
5º	Descumprimento de tabela horária dos ônibus	Coleta de entulho disposto irregularmente	Invasão de Área Pública	Concurso público no DF	Atendimento p/doação de sangue	Atendimento em unidade de saúde pública

A tabela acima demonstra o comportamento dos cinco assuntos mais demandados em 2018 por sua classificação. Destacamos aqui dois paradoxos, um relativo às Denúncias e Elogios referentes ao assunto "Servidor Público" por ser tanto a assunto mais elogiado quanto o mais denunciado no sistema de ouvidoria pela



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

população. Outro, relativo aos “atendimentos em unidade de saúde pública”, pois ocupa a segunda posição em relação aos elogios recebidos no sistema e a quarta posição entre as reclamações. Logo isso demonstra um efetivo controle social sobre os serviços prestados pelo Governo.

RANKING DAS INSTITUIÇÕES MAIS DEMANDAS								
	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
1º	SES - SAÚDE	23	SES- SAÚDE	22	DFTRANS	19	DFTRANS	21
2º	AGEFIS	13	AGEFIS	13	SES SAÚDE -	16	SES SAÚDE -	16
3º	NOVACAP	9	DFTRANS	9	AGEFIS	12	AGEFIS	10
4º	SEMOB - MOBILIDADE	8	NOVACAP	8	NOVACAP	7	NOVACAP	7
5º	DETRAN	6	DETRAN	6	DETRAN	6	DETRAN	5

Em relação ao volume de manifestações recebidas pela ouvidoria, destacamos também as cinco instituições que mais receberam manifestações entre 2015 e 2018. Logo, mostra-se que a partir de 2017 o Transporte Urbano do DF – DFTRANS passou a ocupar a primeira posição entre as instituições mais demandadas pelo serviço de ouvidoria do DF em razão do aumento das reclamações referentes ao “Cartão Estudante – Passe Livre Estudantil-SBA” e à “conduta de motoristas de ônibus”.

Sobre a “conduta de motoristas de ônibus” no DF destacamos a ação da ouvidoria do DFTRANS na melhora de 58% na resolutividade deste assunto que passou de 42% em 2016 para 69% atuais. Essa melhora se deve ao incentivo na realização de projetos de ouvidoria dados pela OGDf inclusive pela criação em 2016 do “Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria”, cujo projeto “Mobilidade e Gentileza” inscrito pela ouvidoria do DFTRANS foi o vencedor da 2ª edição do concurso na categoria projetos de ouvidoria. Tal iniciativa balizou a melhora dos serviços prestados a população conforme demonstrado no aumento de sua resolutividade.

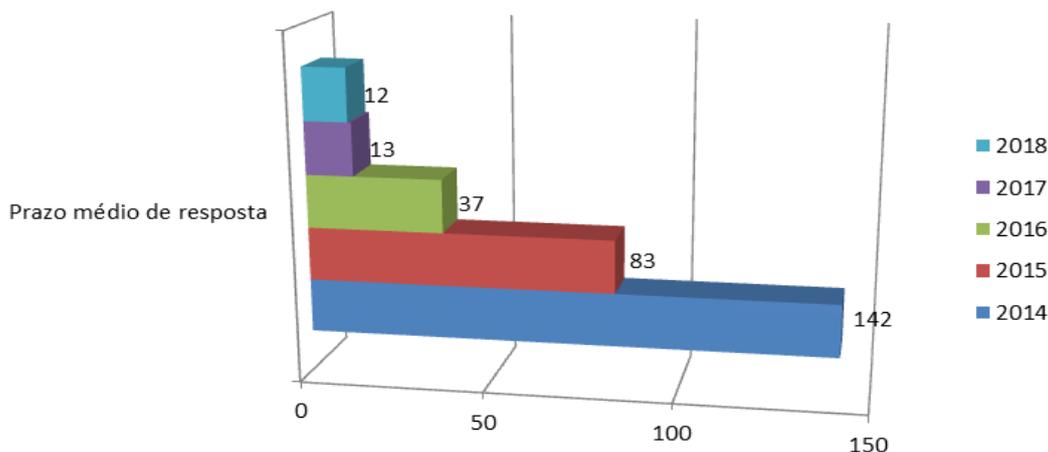
Sobre o cumprimento dos prazos de respostas de manifestações de ouvidoria destacamos a superação da meta para 2018 em 18%, atingindo um percentual de 97% de manifestações respondidas em 2018 dentro do prazo legal instituído pela Lei n 4.896/2012. Destaca-se ainda a significativa evolução deste indicador a partir de 2014 obtendo uma melhora de 162% em 2018.

Outra avaliação que fazemos sobre os prazos de respostas tange a redução do prazo médio de respostas que em 2014 era de 142 dias e atualmente de apenas 12 dias. Tal melhora em percentuais representa 1.183% frente ao ano de 2014.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Gráfico: Evolução do Prazo Médio de Resposta das Ouvidorias do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF



Sobre os canais de acesso ao sistema de ouvidoria do DF pontuamos que após o lançamento do Sistema Informatizado de Ouvidoria do DF – OUV/DF, houve uma melhora na procura pelo registro de manifestações no próprio sistema na web devido a criação da conta única para o cidadão no sistema, melhora na interface com a população e confiabilidade do sistema, dentre outras inúmeras funcionalidades. Logo, os registros pelo sistema cresceram 173% no ano de 2018 comparado a 2015. Outro canal que merece destaque foi o aumento de 74% nos registros presenciais nas ouvidorias do DF, pois em 2018 foram registrados 24.620 manifestações presenciais frente a 14.131 em 2015. Destacamos também que em razão do aumento dos registros de manifestações via sistema terem aumentado, os atendimentos via telefone (Central 162) tem apresentado uma queda na sua representatividade de 20% perante os canais oficiais de registros na ouvidoria comparando 2015 com 2018.

O Programa Cartas de Serviços ao Cidadão foi idealizado e implantado pela Ouvidoria-Geral do DF em 2015 com a publicação do Decreto 36.419/2015. Em relação à taxa de satisfação com as informações apresentadas nas cartas de serviços, também conhecida como a “taxa de clareza das cartas de serviços” destacamos além da superação da meta, as atividades desenvolvidas pela OGDF que viabilizaram a ampliação da pesquisa de satisfação que mede este indicador que, agora, além de estar disponível na própria carta de serviços (na aba “avalie as cartas de serviços ao cidadão”), desde novembro de 2017 ao solicitar um serviço ao governo através do Sistema Informatizado de Ouvidoria – OUV/DF, também é possível que o cidadão avalie essas cartas. Logo, as pesquisas de satisfação das cartas de serviços realizadas através do OUV-DF representam em 2018, 96% das respostas, aumentando em mais de 2.000% a participação dos cidadãos nas pesquisas para o cálculo deste indicador.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

Denominação do Indicador	Unidade de Medida	Índice Mais Recente	Apurado em	Periodicidade de Apuração	Desejado em 1º Ano	Alcançado em 1º Ano	Desejado em 2º Ano	Alcançado em 2º Ano	Desejado em 3º Ano	Alcançado em 3º Ano	Origem /Fonte
1681 - ATENDIMENTO SATISFATÓRIO DAS RECOMENDAÇÕES DE AUDITORIA CONSEQUENTES DE FALHAS GRAVES	%		01/01/0001	ANUAL	30	45	35	47	40	38	SUBCI / CGDF/ UO 45101/ OE 1
<p>Justificativa: 2016 - Meta atingida em 45,73%. O monitoramento das falhas de auditoria no exercício de 2016 obteve o quantitativo de 293 recomendações. 2017 - 47% representa o total de 88 recomendações atendidas nos relatórios de auditoria de monitoramento. Esse resultado é a divisão de 88 por 187 (Total de recomendações nos relatórios de monitoramento). 2018 - b) total de recomendações nos relatórios de monitoramento até out/2017 = 374(a) total de recomendações atendidas nos relatórios de auditoria de monitoramento = 142(A/B %) = 38,0%</p>											
1683 - IMPLANTAÇÃO DE UNIDADES ESPECIALIZADAS DE CORREIÇÃO	%		31/12/2015	ANUAL	30	22	50	91,66	80	91,66	SUCOR/ CGDF/ UO 45101/ OE 1
<p>Justificativa: 2016 - Inobstante os esforços empreendidos por esta Controladoria no sentido de fomentar, orientar e recomendar os órgãos e entidades do DF sobre a necessidade de implantação das unidades correccionais, o resultado alcançado foi de 22,22% de instituição de unidades especializadas. 2017 - O índice alcançado de 91,66% refere-se a 11 Órgãos da Administração Direta, de um total de 12 Órgãos. Dessa feita, foram implantadas 11 unidades especializadas de correção/comissões permanentes em Órgãos da Administração Direta. 2018 - Meta cumprida. Meta cumprida: Foram identificados entraves para o cumprimento do objeto deste indicador se devem a fatores alheios à atuação desta Controladoria, haja vista que compete a este Órgão apenas fomentar, orientar e recomendar a implantação das unidades correccionais; enquanto que compete aos órgãos e entidades do DF a reestruturação física, a contratação ou a realocação de servidores que possuam os requisitos legais para atuação na área.</p>											
1684 - IMPLEMENTAÇÃO DE COMISSÃO DE ÉTICA NOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO DISTRITO FEDERAL	%		31/12/2018	ANUAL	30	87	50	96	80	100	SUCOR/ CGDF/ UO 45101/ OE 1
<p>Justificativa: 2016 - Foi estabelecido o indicador relativo à implementação de Comissões de Ética nos órgãos e entidades que compõem a estrutura administrativa do DF. Para tanto, os órgãos foram definidos como de alta complexidade. Destes órgãos, 87% já implementaram suas Comissões de Ética. Portanto, foi superada a meta estabelecida em 2016. 2017 - O Indicador "Implementação de Comissão de Ética nos Órgãos e Entidades do DF" alcançou a meta de 96%, restando apenas o 2017 - O Indicador "Implementação de Comissão de Ética nos Órgãos e Entidades do DF" alcançou a meta de 96%, restando apenas o Departamento de Estradas de Rodagem do DF - DER/DF para implementar a referida Comissão de Ética. A Polícia Militar do Distrito Federal não se enquadra na legislação distrital e que possui regimento próprio aplicado à Corporação, razão pela qual deixou de constituir a comissão de ética. 2018 - Meta alcançada - Foram implementadas Comissões de Ética em 100% dos órgãos definidos como de alta complexidade.</p>											
1682 - TAXA DE IMPLEMENTAÇÃO DE MATRIZES DE RISCO	%		01/01/0001	ANUAL	15	15	30	30	60	54	SUBCI / CGDF/ UO 45101/ OE 1
<p>Justificativa: 2016 - Foram entregues 3 matrizes de risco em 2016: HEMOCENTRO, SEAGRI e METRÔ-DF. 2017 - No ano de 2017 foram implementadas as matrizes nos seguintes Órgãos: SEMA, TERRACAP, SETUL E AGEFIS. Somadas às matrizes implementadas no ano de 2016 (HEMOCENTRO, SEAGRI e METRO), foram implantadas até o momento a metodologia de gestão de riscos em 7 unidades, num total de 24 unidades de alta complexidade do Poder Executivo do DF. Para o ano de 2018 o quadro de servidores da CGDF foi fortemente reforçado, o que deve ajudar no trabalho com fins de atingimento das metas para este ano. 2018 - Meta atingida: Até 31/12, foram implementadas matrizes de risco em 13 unidades (54%).</p>											
1680 - NÍVEL DO ÓRGÃO CENTRAL DE CONTROLE INTERNO DO DISTRITO FEDERAL NA AVALIAÇÃO IA-CM DO IIA, CONACI E BANCO MUNDIAL	NÍVEL	1	31/10/2015	ANUAL	2	1	3	2	3	2	SUBCI / CGDF/ UO 45101/ OE 1
<p>Justificativa: 2016 - Para o atingimento do nível 2, há atividades remanescentes que se encontram em fase de revisão com previsão de entrega até 30/03/2017. Em 2016, não foi possível alcançar o nível 2, por conta de necessárias revisões de textos normativos que surgiram durante todo processo. 2017 - O alcance do índice desejado deve-se a entrega de todos produtos dos KPAs eleitos do nível 3 para serem implantados na CGDF, são eles: Estrutura de Gestão da Qualidade; Informações de Custos; Planos de Auditoria baseados em risco; Relatório de Gestão de AI; Coordenação com outros Grupos de Revisão; Criação de Equipes e Competências; e Auditorias de Desempenho/Operacionais. 2018 - Até 31/10/2018 foram institucionalizados 10 processos chaves, que representam 67% do nível 3.</p>											
1685 - TAXA DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	%	50	31/12/2015	MENSAL	55	56	56	58,25	58	70	OUVIDORIA GER/ CGDF/ UO 45101/ OE 1
<p>Justificativa: 2016 - O índice alcançado é de 56%. A satisfação foi medida pelo Sistema Informatizado de Ouvidoria - Ouv-DF, no qual o cidadão tem a opção de indicar se sua manifestação foi ou não resolvida. 2017 - A avaliação cidadã acerca das demandas de Ouvidoria é feita de forma automática no sistema informatizado de ouvidoria, disponível em www.ouv.df.gov.br, logo após o recebimento da resposta de sua demanda. O cidadão qualifica a resposta recebida como "resolvida" ou "não resolvida" e preenche uma pesquisa de satisfação com relação ao serviço de ouvidoria. Os dados apresentados são referentes ao período de janeiro a outubro de 2017.</p>											



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

2018 - O resultado alcançado aponta para o cumprimento da meta.

6211 – DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
2426 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA	200.000,00	351.319,37	351.319,37	351.319,37
8384 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	200.000,00	351.319,37	351.319,37	351.319,37
TOTAL - 6211 – DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA	200.000,00	351.319,37	351.319,37	351.319,37

Os colaboradores da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP que trabalham na CGDF receberam capacitações, as quais foram promovidas de forma colaborativa e voluntária por servidores lotados nesta Controladoria-Geral, com o objetivo de proporcionar novos aprendizados que auxiliem na ressocialização e formação dos prestadores de serviços, nos seguintes temas:

- Superação
- Técnicas de Estudo
- Raciocínio Lógico
- Introdução à Elétrica
- Introdução à Informática
- Introdução à Língua Inglesa

Foram realizados 37 encontros de 2 horas cada, totalizando 74 horas/aula de capacitação.

0001 - PROGRAMA PARA OPERAÇÃO ESPECIAL



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
9041 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA	1.000.000,00	612.890,81	612.890,81	612.890,81
0042 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA--DISTRITO FEDERAL	1.000.000,00	612.890,81	612.890,81	612.890,81
9050 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	2.180.997,00	1.700.764,22	1.700.764,22	1.700.764,22
6968 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	2.180.997,00	1.700.764,22	1.700.764,22	1.700.764,22
TOTAL - 0001 - PROGRAMA PARA OPERAÇÃO ESPECIAL	3.180.997,00	2.313.655,03	2.313.655,03	2.283.655,03

6003 - GESTÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS AO ESTADO - GESTÃO PÚBLICA

Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
2422 - CONCESSÃO DE BOLSA ESTÁGIO	400.000,00	528.315,74	528.315,74	528.315,74
9638 - CONCESSÃO DE BOLSA ESTÁGIO-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	400.000,00	528.315,74	528.315,74	528.315,74
8502 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	64.323.975,00	63.543.378,91	63.543.378,91	63.543.378,91
6996 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	64.323.975,00	63.543.378,91	63.543.378,91	63.543.378,91
8504 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES	1.194.448,00	1.253.332,04	1.253.332,04	1.253.332,04
6991 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	1.194.448,00	1.253.332,04	1.253.332,04	1.253.332,04
8517 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS	418.966,00	328.382,97	328.382,97	309.860,09
8681 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	418.966,00	328.382,97	328.382,97	309.860,09
4088 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES	10.000,00	8.360,00	8.360,00	8.360,00
0029 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	10.000,00	8.360,00	8.360,00	8.360,00
TOTAL - 6003 - GESTÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS AO ESTADO - GESTÃO PÚBLICA	66.347.389,00	65.661.769,66	65.661.769,66	65.643.246,78



3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Realizações extraordinárias.

Gestão Interna

Dentre as ações de Desenvolvimento e Capacitação dos servidores da CGDF em 2018 destacam-se:

- Instrução e acompanhamento de processos de contratação de cursos e afastamentos de servidores para capacitação e desenvolvimento;
- Participação de gestores no Programa de Desenvolvimento de Líderes Públicos da Fundação Dom Cabral.
- Divulgação e a realização de cursos de capacitação;

Gestão por Competências: O lançamento da Gestão por Competências da CGDF aconteceu em 28 de novembro de 2017. No início de 2018, foi implementado o Sistema de Gestão Estratégica de Pessoas – SIGEP, com as seguintes etapas: PRIMEIRA ETAPA a atualização dos currículos; SEGUNDA ETAPA autoavaliação, avaliação dos subordinados e definição do Plano de Capacitação – PDI e TERCEIRA ETAPA a elaboração, disponibilização das trilhas de aprendizagem culminando com o SIGEP implantado.

No ano de 2018 a CGDF adotou diversas ações, práticas e projetos com vistas a melhorar a efetividade de suas atividades, assim como propiciar um ambiente satisfatório de trabalho para seus colaboradores:

CGDF Vida e Bem Estar: As ações de bem estar foram implantadas na Controladoria-Geral do Distrito Federal-CGDF com o intuito de promover novos conceitos de melhoria da qualidade de vida dentro do ambiente laboral, proporcionando condições de desenvolvimento pessoal do indivíduo.

A busca por transformações foi a proposta que teve como diretriz para sua implementação os aspectos Integração; Saúde e Alimentação Saudável e Responsabilidade Social. Assim, em 2018 foram desenvolvidas inúmeras ações de qualidade de vida objetivando ampliar o clima participativo, as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal criando a identificação instituição-servidor, das quais se destacam:

- Integração: Prêmio Destaque CGDF, confraternizações diversas, apresentações musicais, oficinas em geral, Bazar Chic, dia do servidor, dia do estagiário e prestadores de serviços, dia da mulher, dia dos pais e das mães;
- Saúde e Alimentação Saudável: ginástica laboral, emagrecimento com saúde, campanha de vacinação, campanha de doação de sangue e palestras sobre saúde ocupacional;
- Responsabilidade Social: voluntariado em ações sociais, campanha de arrecadação de roupas e agasalhos e
- Campanha Outubro Rosa e Novembro Azul com arrecadação de lenços, perucas, bonés e chapéus para doação aos portadores de câncer.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Simplifique: Projeto que visa à simplificação, aprimoramento, padronização e agilidade no desenvolvimento dos processos de trabalho das unidades, obtendo ganhos de eficiência, eficácia e efetividade, além da produção da memória institucional organizada. Foram mapeados 51 dos 80 processos eleitos e quantificados para o desenvolvimento do PEI-2016/2019, até a data de 31/12/2018, além da disponibilização de todos os processos mapeados na intranet para consulta de todos os servidores/prestadores.

Plano de Classificação – PC e Tabela de Temporalidade de Documentos – TTD: Instrumentos de gestão que visam organizar os tipos documentais com critérios definidos e determinação dos prazos de guarda em cada fase, além da definição de destinação.

Foi elaborada proposta de Plano de Classificação de todas as Unidades fim do órgão que foi encaminhada ao Arquivo Público para análise da Comissão Central de Arquivo.

Sustentabilidade: projeto que visa o desenvolvimento de iniciativas que promovam sensibilização dos servidores para formação de senso crítico no ambiente de trabalho voltado à sustentabilidade e economia de energia, água e insumos de forma geral, como exposição de imagens referentes à campanha junho verde, análise da redução das lâmpadas visando maior economia e utilização da luz natural, participação de servidores em eventos voltados para o assunto, aproveitamento do material de consumo em desuso para doação a órgãos e escolas e campanhas na intranet visando conscientização dos servidores/prestadores de serviço. Foi realizada a eliminação de 322 caixas-arquivo de documentos que já cumpriram o prazo de guarda legal.

Atualização dos procedimentos referentes à formalização de contratos e acordos e cooperação técnica, além da revisão de todos os acordos firmados.

Tecnologia da Informação

Ações relevantes realizadas:

1. Aquisições e contratações:

a. Implantação do novo firewall de aplicação com funcionalidades de antispam;

b. c. Aquisição de certificados digitais;

d. Aquisição de software de edição de imagens e vídeos;

e. Contratação de consultoria para elaboração de painéis gerenciais que auxiliam na tomada de decisões;

f. Elaboração do termo de referência para atualização de notebooks e desktops que estão obsoletos e sem garantia;

2. Iniciativas de melhoria nos processos de gestão de TIC implementadas que contribuem para o aprimoramento do i-GovDF (índice de governança e gestão de TIC na Administração Pública Distrital - Tribunal de Contas do DF):



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

- a. Criação do Portal TI – ferramenta pela qual os servidores da CGDF podem acompanhar os trabalhos realizados pela TI, as aquisições, as demandas de desenvolvimento, as notícias, gestão de riscos e todas as atividades da SUBTI;
 - b. Criação do Catálogo de Serviços de TI – ferramenta que permite aos usuários da TI saberem todos os serviços prestados pela equipe de tecnologia da informação, incluindo o prazo de atendimento (nível de serviço);
 - c. Criação dos critérios de priorização das demandas de desenvolvimento de software do PDTI com o propósito de orientar e direcionar, de forma transparente, a tomada de decisão para escolhas estratégicas e de maior valor agregado para as áreas de negócio. São eles: gestão; regramento jurídico e prazo; público alvo e riscos;
 - d. Institucionalização do Processo de Desenvolvimento Ágil de Software – integração entre as áreas de negócio e a TI para que as entregas sejam feitas dentro do prazo (até 15 dias), com qualidade e escopo definido;
 - e. Revisão das demandas de desenvolvimento de TI com o COTIC;
 - f. Revisão do PDTI;
 - g. Workshop de conceitos de Gestão para todos os membros da SUBTI.
3. Benchmarking com outros órgãos para implantação de melhorias nos processos de trabalho da SUBTI, tais como: Banco do Brasil, TCU, CGU, STF e Correios;
 4. Assinatura do Acordo de Cooperação Técnica com a CGU para fazer parte do ODP (Observatório da Despesa Pública);
 5. Criação do Sistema Correcional Integrado - Sistema de gestão de processos administrativos disciplinares;
 6. Evolução dos sistemas de Ouvidoria, Portal da Transparência, Siga Brasília, Controladoria na Escola e SAEW EB (Sistema de Gestão de Auditorias):
 - a. Destaque para:
 - i. Disponibilização do cadastro e manifestação de Pessoa Jurídica no sistema Ouv-DF;
 - ii. Integração da base de dados do OUV-DF com o APP NA HORA;
 - iii. Disponibilização do detalhamento da remuneração (rubrica a rubrica) do servidor no Portal da Transparência.
 7. Prêmio Boas Práticas da CGDF – categoria Práticas Inovadoras – iniciativa vitoriosa: “Processo de Desenvolvimento Ágil”;
 8. Criação de trilhas eletrônicas de auditoria, que permitiram a identificação de indícios de irregularidades, como por exemplo a trilha de auditoria do sistema SBA (DFTRANS) que identificou aproximadamente um prejuízo de 80 milhões de reais.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Relações Institucionais

A Controladoria-Geral do Distrito Federal promoveu parcerias estratégicas com instituições públicas e privadas, 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.

Em 2018, a Controladoria-Geral realizou os seguintes eventos institucionais:

19 EVENTOS INSTITUCIONAIS REALIZADOS	
1	Intercâmbio de Boas Práticas – Controladoria-Geral do Estado de Minas Gerais – CGE/MG
2	Intercâmbio de Boas Práticas – Controladoria-Geral do Município de Belo Horizonte – CTGM/BH
3	Intercâmbio de Boas Práticas – Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul – CGE/MS
4	Intercâmbio de Boas Práticas – Controladoria-Geral do Estado de Goiás – CGE/GO
5	Intercâmbio de Boas Práticas – A Controladoria Geral do Município do Salvador – CGM/SSA
6	Formalização assinatura de Acordo de Cooperação de Técnica – Transporte Urbano do Distrito Federal – DFTrans
7	Formalização assinatura de Acordo de Cooperação de Técnica – Controladoria-Geral do Município de São Paulo – CGM/SP
8	Visita Técnica – Universidade de Brasília - Unb
9	II Fórum Distrital Brasília Cidadã/GDF
10	III Semana de Capacitação e Aperfeiçoamento Técnico em Controle Interno
11	Lançamento do projeto Controladoria na Escola 2018
12	Papo Estratégico – Ética e Integridade
13	Papo Estratégico – Inovação em TI
14	I Prêmio Saúde Cidadã
15	Slow Down Lideranças da CGDF
16	I Encontro Anual de Integridade Pública da CGDF
17	Semana de Combate à Corrupção – I Encontro da Rede de Controle de Gestão Pública do Distrito Federal
18	Semana de Combate à Corrupção – 2ª Premiação das Escolas Vencedoras do projeto Controladoria na Escola
19	Semana de Combate à Corrupção – Índice de Transparência Ativa



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Dos eventos realizados, 07 foram avaliados por meio de pesquisa em 2018 e apresentaram uma média de 96,48% de satisfação, considerando as avaliações que apontaram o evento como "excelente" e "bom".

Controle Interno

A Controladoria-Geral do Distrito Federal, como órgão responsável pelo controle interno institucional, deve apoiar a implantação dos modelos de boas práticas técnicas e gerenciais, além de fomentar a gestão de riscos e mecanismos de controle interno nos órgãos e entidades do Distrito Federal.

O Controle Interno também atuou em diversas Unidades da Administração Distrital, produzindo Informações de Ações de Controles, Relatórios de Inspeção, Notas Informativas, Notas Técnicas e Solicitações de Ações Corretivas.

Nos relatórios emitidos são identificadas as causas e as consequências dos pontos de auditoria e elaboradas recomendações no sentido de evitar a repetição das falhas que ensejaram o prejuízo, bem como recomendações no sentido de melhorar a efetividade e agregar valor à gestão.

Entre as principais atuações, destacam-se o acompanhamento concomitante da execução das seguintes obras: do Bloco II do Hospital da Criança José de Alencar que ocorreu desde o exercício de 2016 até a sua inauguração ocorrida em 04/07/2018; execução da obra de Construção da Sede da Governança – BIOTIC; obra de Pavimentação do Sol Nascente – FASE II, que se encontra na fase final de execução, com fiscalização e supervisão concomitante da execução das obras pela Coordenação, com emissão de relatórios e notas técnicas visando auxiliarem os gestores na regular aplicação dos recursos; as obras do Trevo de Triagem Norte-TTN e Ligação Torto Colorado-LTC que tiveram diversas atuações concomitantes do Controle Interno, nas quais foram emitidos relatórios e Notas Técnicas no sentido de orientar os gestores tanto no acompanhamento da execução contratual quanto da aplicação dos recursos.

De igual importância para o Governo do Distrito Federal também foi objeto de acompanhamento as obras de pavimentação e Drenagem do Sol Nascente - Fase II que se encontra na fase final de conclusão, tendo esta Controladoria-Geral do Distrito Federal participação importante no assessoramento aos gestores no sentido de viabilizar ajustes/acréscimos não previstos inicialmente no planejamento que beneficiaram população de alta vulnerabilidade.

Os trabalhos de Inspeção de Atos de Pessoal são formados pelos atos concessórios de aposentadorias, reformas e pensões, além dos atos de admissões de pessoal. No ano de 2018, foram emitidos 5.663 pareceres e mais de 2.478 diligências. Também foram analisados 13.738 atos de admissão, sendo 7.054 pareceres e 2.980 diligências.

Os principais resultados observados na área de Inspeção da Folha de Pagamento se encontram pautados em Trilhas de Auditoria, ferramenta que possibilita a extração de dados que auxiliam no trabalho de Inspeção da Folha de Ativos e Inativos do GDF.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Além disso, o desempenho da área vem crescendo com a capacidade de realizar Acordos de Cooperação e Parcerias com outras Entidades Governamentais a fim de conseguir a base de dados para realizar nossos cruzamentos e obter achados de auditoria de forma automatizada.

Outra frente do Controle Interno consiste em acompanhar, junto aos órgãos e entidades do Complexo Administrativo do DF, o atendimento das recomendações elaboradas quando da realização das Inspeções pelas áreas técnicas da CGDF.

Das ações de monitoramento, são elaborados Relatórios de Auditoria de Monitoramento, cujas conclusões são submetidas ao Tribunal de Contas do Distrito Federal e informadas ao Gestor.

Ainda com vistas a cessar a prática de atos objeto de recomendações decorrentes de falhas graves, ou classificados como de maior relevância e risco, decorrentes das ações de controle realizadas pela CGDF, e ainda não atendidos pelo órgão no qual foram verificados, poderá ser celebrado, nos termos da Portaria nº 145/2017 – CGDF, o Termo de Ajustamento de Gestão - TAG.

O TAG é firmado com a autoridade máxima do órgão ou da entidade ao qual se dirige e deve estipular as providências a serem adotadas para cumprimento satisfatório das recomendações emanadas da Controladoria-Geral do DF, os responsáveis pela adoção das medidas e os prazos de implantação, sendo acompanhado de um Plano de Providência - PP.

Desde o início de 2018 até a presente data já foram firmados TAGs junto à Secretaria de Turismo, Secretaria de Educação, Secretaria de Saúde e Secretaria de Justiça, além da FAPDF, SLU e DFTRANS, restando também tratativas para a conclusão de um TAG na CODHAB.

Desde o início de 2018 até a presente data já foram firmados TAGs junto a órgãos como a Secretaria de Turismo, a Secretaria de Educação, a Secretaria de Saúde, além da FAPDF, estando também em tratativas para a conclusão de TAGs no DFTRANS, CODHAB e SLU.

O trabalho da SUBCI não se finaliza com os trabalhos de inspeção, muitos geram processos de Tomadas de Contas Especiais – TCEs, momento em que são apurados os prejuízos apontados por inspeções ou por outros processos administrativos.

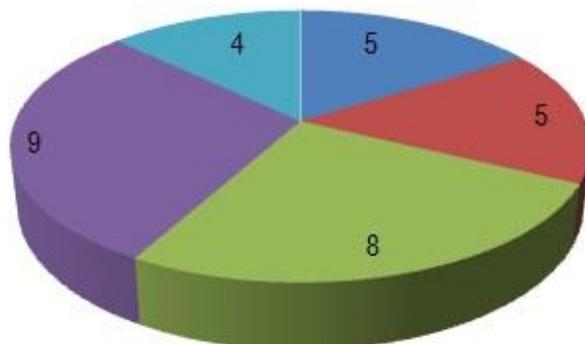
Correição

No que tange à atividade correcional, a Controladoria-Geral do Distrito Federal, Órgão Superior do Sistema de Correição do Poder Executivo do Distrito Federal (SICOR/DF), criado pela Lei nº 4.938, de 19 de setembro de 2012, é responsável por realizar apurações de irregularidades no âmbito do Poder Executivo do DF e por coordenar a supervisão das unidades seccionais de correição integrantes do Poder Executivo do DF.

Destacam-se as seguintes conclusões dos procedimentos apuratórios na área de correição, e no ano de 2018, os quais abarcam os requisitos elencados no inciso VI, art. 4º, da Lei nº 4.938/2012:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal



- Procedimento de Investigação Preliminar - PIP
- Processo Administrativo Disciplinar - PAD
- Processo Administrativo de Fornecedores - PAF
- Sindicância Patrimonial
- Sindicâncias Investigativas

Processo Administrativo de Fornecedores: Foram concluídos 08 Processos Administrativos de Fornecedores, sendo que em 06 processos foi sugerida a aplicação da penalidade de Declaração de Inidoneidade;

Processos Administrativos Disciplinares: Foram encerrados 05 Processos Disciplinares.

Sindicância Patrimonial: Foram encerrados 09 processos de Sindicância Patrimonial;

Sindicância Investigativa: Foram encerrados 05 processos de Sindicância Investigativa.

Procedimentos de Investigação Preliminar: Foram encerrados 04 Procedimentos de Investigação Preliminar.

No ano de 2018, foram aplicadas 41 penalidades de expulsão contra servidores pelo Governo do Distrito Federal, discriminadas conforme quadro abaixo:

PENALIDADES APLICADAS - SERVIDORES	2018
Demissão	26
Cassação de aposentadoria ou disponibilidade	6
Destituição do cargo em comissão	4
Exclusão das fileiras da corporação	0
Perda do cargo público	5
TOTAL	41



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Convém destacar que, as sanções de perda do cargo público não declaradas pelo Governador do Distrito Federal são publicadas no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

Em relação à aplicação de sanções a fornecedores, destaca-se a atuação desta Controladoria-Geral na instrução e condução nos processos de apuração contra fornecedores por fatos revelados na operação Caixa de Pandora. Destaca-se, na tabela abaixo, o quantitativo de sanções aplicadas a fornecedores pelo Governo do Distrito Federal:

PENALIDADES FORNECEDORES	APLICADAS	-	2018
Suspensão			110
Declaração de Inidoneidade			12
TOTAL			122

No tocante ao Sistema Correccional Integrado - SCI, foram realizados trabalhos em conjunto com a área de Tecnologia da Informação com vistas a dar prosseguimento ao seu desenvolvimento. Atualmente, os módulos de "Cadastro de Documentos" e de "Criação de Processos Administrativos Disciplinares" encontram-se em desenvolvimento necessitando de aperfeiçoamento, restando ainda pendentes a confecção dos módulos de "Sindicância", de "Processo Administrativo de Fornecedores" e de "Processo Administrativo de Responsabilização".

Quanto à necessidade de apurar as irregularidades que ocasionaram prejuízos ao Erário Distrital, bem como o seu ressarcimento, foram realizadas as seguintes atividades:

- aprimoramento do sistema SAEWEB - módulo TCE;
- publicação de Ordem de Serviço nº 11, de 02 de abril de 2018 que regulamenta no âmbito do Distrito Federal, as visitas técnicas, com realização de 5 (cinco) ao longo do ano de 2018;
- realização de 25 (vinte e cinco) reuniões técnicas para orientação aos órgãos quanto à condução das Tomadas de Conta Especial.
- realização de 5 (cinco) workshops, capacitando 127 (cento e vinte e sete) servidores de diversos órgãos do Distrito Federal, visando instruí-los na realização das apurações de tomada de contas especiais;

Existem 277 processos de Tomada de Contas Especial em andamento, 169 processos tratam de Indenização de Transporte da Polícia Militar do DF. Os esforços empreendidos nas apurações em sede de TCE proporcionaram um considerável aporte no ressarcimento de danos em favor do Governo do Distrito Federal, cujo potencial retorno ao erário distrital, no exercício de 2018, atingiu a cifra de R\$



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

330.569.079,76 (trezentos e trinta milhões, quinhentos e sessenta e nove mil, setenta e nove reais e setenta e seis centavos).

Transparência e Controle Social

O Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal – CTCS, órgão colegiado de natureza consultiva, deliberativa e de acompanhamento das políticas de transparência e controle social, vinculado à Controladoria-Geral, tem como finalidade sugerir e debater medidas de aperfeiçoamento do controle social e incremento da transparência na gestão do Poder Executivo Distrital. Instituído por meio do Decreto nº 36.307, de 26 de janeiro de 2015, é composto por 17 (dezessete) conselheiros, todos representantes da sociedade civil, designados por decreto assinado pelo Governador do Distrito Federal. Atualmente tomaram posse 14 (catorze) instituições com seus respectivos titulares e suplentes.

Em 2018 foram realizadas 09 reuniões do colegiado e foram submetidos 10 requerimentos aos diversos órgãos do GDF. A nova composição do conselho tomou posse em julho e foram eleitos como presidente e vice-presidente do conselho os representantes do DF em Movimento e da OAB-DF.

Composição: 28 membros, de 14 entidades civis, empossados dia 14 de Julho de 2018.

Ouvidoria

a) Ouvidorias Itinerantes: Em 2018, 15 seccionais realizaram ao todo 13 Ouvidorias Itinerantes em eventos públicos com o registro de 527 manifestações pelo público – o atendimento realizado em eventos externos e em equipamentos públicos, como restaurantes comunitários, cemitérios, postos de atendimento do Detran, dentre outros, aproximando o governo do cidadão e disseminando o papel da ouvidoria como canal direto de diálogo. Ao todo, durante a gestão 2015-2018, foram realizados 90 eventos com o registro de 1.486 manifestações.

b) Melhorias no Ouv-DF: dentro do sistema informatizado de ouvidoria se destacam em 2018:

- Implantação do Business Intelligence do OUV-DF com a criação de 9 Dashboards / Painéis de Monitoramento com o objetivo de acompanhar e monitorar em tempo real todas as atividades do sistema;
- Reclassificação de Manifestações: funcionalidade que permite ao Controle de Qualidade após solicitação do Ouvidor do órgão ou entidade, desde que motivada e sob critérios técnicos estabelecidos no Decreto 36.462/2015, alterar a classificação originária da manifestação evitando assim distorções na avaliação do sistema;
- Resposta Complementar: foi criado no sistema a possibilidade da Ouvidoria enviar uma resposta complementar à resposta definitiva objetivando dar maior clareza ao cidadão, que por sua vez, pode inclusive, reavaliar a sua satisfação em relação à resposta recebida;

c) Programa Carta de Serviços ao Cidadão: em 2018 o foco do programa foi para a ampliação e melhora da Carta de Serviços online (digital), bem como seu monitoramento e avaliação. Tal foco resultou no desenvolvimento da 2ª Edição do



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Guia Metodológico e Estratégia de Implantação das Cartas de Serviços ao Cidadão – GMEI, publicado em setembro de 2018.

d) Serviço de Informações ao Cidadão – SIC: No âmbito do Distrito Federal, as ouvidorias atuam também como SIC, sendo a Ouvidoria-Geral responsável pela capacitação das equipes com intuito de orientar sobre as normas para registro e encaminhamento de pedido de acesso à informação. Isso amplia as possibilidades de participação social, uma vez que o cidadão pode registrar demandas diversificadas durante um mesmo atendimento presencial. A outra forma de registro do SIC é por meio da internet, www.e-sic.df.gov.br. Só em 2018, a rede de ouvidorias do Distrito Federal já recebeu 7.215 pedidos de informações. Entre 2015 e 2018 foram até agora 26.487 pedidos com 99% destes pedidos respondidos.

e) Simplificação dos Processos de Ouvidoria: durante o exercício de 2018 foram mapeados, simplificados e institucionalizados os principais processos da Ouvidoria-Geral. São eles:

- Gestão do Programa Cartas de Serviços;
- Capacitação e Desenvolvimento das Unidades Seccionais de Ouvidoria
- Articulação, integração e comunicação com os integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF - SIGO/DF;
- Gestão do Sistema de Ouvidoria;

f) Programas de capacitação e formação continuada: Para o ano de 2018 foi criado pela OGDF o programa de Certificação em Ouvidoria Pública - SIGO-DF (OGDF em parceria com a EGOV). Este programa tem como foco a profissionalização dos ouvidores a partir da total conclusão do cronograma de formação continuada, ou seja, foram certificados 21 servidores que concluíram 100% dos cursos oferecidos. Ao todo foram capacitados pela OGDF 473 servidores em 16 turmas, só em 2018.

No período entre 2015 e 2018, foram capacitados 2.027 servidores do complexo administrativo do Governo do Distrito Federal, nos mais diversos temas relacionados à ouvidoria em 91 turmas.

Ao longo do exercício de 2018 foram realizados diversos cursos e oficinas temáticas nos temas abaixo:

- Curso de Formação em Ouvidoria;
- Oficina de Gestão do Atendimento;
- Oficina de Mediação de Conflitos;
- Oficina de Carta de Serviços;
- Oficina de Lei de Acesso à Informação;
- Oficina de Comunicação no Ambiente de Ouvidoria; Oficina da Qualidade de Respostas de Ouvidoria;
- Oficina de Painel de Monitoramento de Ouvidoria (Business Intelligence no OUV-DF).

g) Novo Site da Ouvidoria-Geral: em Maio de 2018 foi ao ar o novo site da ouvidoria na linguagem de WordPress. O site possui maior interatividade com o cidadão e foi desenvolvido a partir das orientações da Secretaria de Comunicação do Governo.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

h) 3ª Edição do concurso "Melhores Práticas em Ouvidoria" – novamente realizado pela OGDf com base no Edital nº 01 de 03 de setembro de 2018 (DODF nº 169/2018) para reconhecimento das melhores práticas adotadas nas ouvidorias do sistema SIGO-DF. Tem por objetivo estabelecer um banco de boas práticas com replicabilidade e inovação a fim de fortalecer a importância do bom desempenho dos membros para a Rede. Busca-se, a partir da valorização de experiências inovadoras, incentivar a atuação proativa por parte dos integrantes da rede, com foco na melhoria continuada dos serviços públicos através do benchmarking com as melhores práticas.

O Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal – Ouv-DF, desenvolvido pelas equipes da Controladoria Geral do Distrito Federal, recebeu duas premiações e foi finalista em outros três concursos nacionais relacionados a inovação no setor público:

Prêmio	Instituição	Classificação	Ano
21º Concurso Inovação no Setor Público	ENAP - Escola Nacional de Administração Pública	Vencedor	2017
16º Prêmio E-Gov / Excelência em Governo Eletrônico	ABEPTIC - Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação	Vencedor	2017
I Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias	Ouvidoria-Geral da União/CGU	Finalista	2017
Prêmio Excelência em Competitividade 2018	CLP - Centro de Liderança Pública	Finalista	2018
22º Concurso Inovação no Setor Público	ENAP - Escola Nacional de Administração Pública	Finalista	2018

4. DIAGNÓSTICO DO DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE

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

A Controladoria-Geral do Distrito Federal possui grandes desafios para o ano de 2019.

Para o Controle Interno, a proposta é a consolidação do Nível 3 do Modelo IA-CM na Controladoria, juntamente com o mapeamento das necessidades de capacitação prioritárias e identificação das principais certificações para fortalecimento e

suporte à atividade da auditoria interna. Para tanto, torna-se fundamental o aporte financeiro ao órgão de controle, sobretudo para a execução da Estratégia de formação continuada.

Um obstáculo enfrentado pela Controladoria é a falta de recursos financeiros para a programação e execução de atividades finalísticas no âmbito do projeto. Por se tratar de um projeto de mudança cultural, elementos como capacitação, certificação e visitas técnicas são essenciais para o sucesso da empreitada. Assim, a ausência de recursos financeiros pode, no futuro próximo, inviabilizar o processo de institucionalização das demais atividades.

Quanto à correção pretende-se empreender as seguintes ações no ano de 2019:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

- proceder na análise tempestiva dos processos de acompanhamento com mapeamento dos entraves enfrentados pelos órgãos/entidades que compõem a estrutura administrativa do Distrito Federal, referente à atividade de correição e tomada de contas especial. Tal mapeamento possibilitará que, tanto as visitas técnicas quanto as inspeções, tenham maior efetividade, já que as referidas ações irão ocorrer no momento em que as dificuldades estão acontecendo, evitando-se, dessa forma, o retrabalho.
- regulamentar a visita técnica e a inspeção correcional junto aos órgãos e entidades que compõem a estrutura administrativa do Governo do Distrito Federal, visando conferir amparo legal, com o intuito de uniformizar e aprimorar tal atividade.
- implementar os módulos de "Sindicância", de "Processo Administrativo de Fornecedores" e de "Processo Administrativo de Responsabilização" do Sistema Correcional Integrado - SCI;
- realizar visitas técnicas nos órgãos e entidades do Distrito Federal com objetivo de acompanhar a utilização de instrumentos de resolução consensual de conflitos, integrar e fomentar os mecanismos de tomada de contas especiais, bem como sensibilizar os dirigentes sobre a importância da implantação de unidades especializadas de correição;
- supervisionar as mediações a serem realizadas pelos servidores capacitados;
- capacitar servidores dos órgãos e entidades do DF em matéria correcional e de Tomada de Contas Especial, por meio de workshops e cursos oferecidos em parceria com a Escola de Governo para possibilitar a habilitação dos servidores na condução dos procedimentos apuratórios;
- estender a implantação do módulo de Tomada de Contas Especial no SAEW EB para as demais jurisdicionadas, que possibilitará a supervisão das atividades de TCE mais célere e eficiente.
- elaboração de Manual de Mediação de Conflitos e Manual Prático de Tomada de Contas Especial.
- instituir Comissão de Coordenação de Correição, conforme disposto na Lei nº 4938/2012, cujo objetivo é fomentar a integração e uniformizar entendimentos dos órgãos e unidades que integram o SICOR/DF.

Para os serviços de Ouvidoria, as perspectivas para o ano de 2019 são as seguintes:

O Plano de ação para o exercício traz diretrizes construídas à partir da continuidade e melhoria dos programas e projetos em desenvolvimento no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO/DF, revisão de alguns e desenvolvimento de novos projetos.

- Consolidar a utilização das informações de ouvidoria para a melhoria da gestão: A proposta aqui é ampliar a utilização das informações de ouvidoria por parte dos órgãos do governo do Distrito Federal, sobretudo nas ações voltadas para a melhoria dos serviços públicos, tomadas de decisões e



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

desenvolvimento de programas e políticas públicas. Para tanto vamos intensificar a análise e monitoramento de informações em tempo real, bem como diversas melhorias nos painéis de Business Intelligence – BI do sistema OUV-DF. Também criaremos um perfil “Gestor Público” no sistema para dar amplo acesso ao BI da ouvidoria aos gestores dos órgãos e entidades do governo. Além disso, implementaremos a Pesquisa de Satisfação do OUV-DF para que seja realizada via atendimento da Central 162 para os cidadãos que utilizam o sistema de ouvidoria do DF através deste canal e, em parceria com a Subcontroladoria de Tecnologia de Informações/CGDF será desenvolvido um Data Warehouse do projeto OUV-DF para melhor aplicação e segurança do seu Banco de Dados. Ainda no que se refere às informações de ouvidoria teremos a partir de 2019 relatórios referentes à análise de sentimentos da pesquisa de satisfação realizada por meio do OUV-DF através de ferramentas estatísticas por meio de Acordo de Cooperação Técnica firmado com a Codeplan e projetamos integrar o Sistema Eletrônico de Informações –SEI com o OUV-DF.

- Foco no fortalecimento das Ouvidorias: O fortalecimento das ouvidorias passa pela profissionalização dos ouvidores e equipes, além do aprimoramento dos processos de trabalho dos órgãos e entidades, integrando as ouvidorias como fonte de dados para formulação de estratégia organizacionais e espaço de manifestação cidadã. Assim, nessa diretriz estão direcionadas a melhora e continuação do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria com a ampliação das Certificações em Ouvidoria Pública com a parceria da Escola de Governo – EGOV, além da implementação do Curso de Formação em Ouvidoria – EAD.
- Documentação e publicação de artigos: Considerando que este é o último exercício desta gestão, e que diversos avanços foram alcançados a partir da constituição do SIGO-DF, em 2012, é fundamental a documentação das ações implementadas e das informações de Ouvidoria, sobretudo para subsidiar o processo de planejamento governamental. A documentação das ações é importante inclusive para demonstrar a evolução e avanços obtidos no serviço de ouvidoria, considerando que a relevância deste serviço de utilidade pública vem crescendo ao longo dos anos. Logo continuaremos inscrevendo nossos projetos em concursos e premiações voltadas para iniciativas inovadoras dentro da gestão pública, além da produção de artigos, inclusive aproveitando a criação da Revista de Gestão Pública/DF, pela EGOV em parceria com a Seplag.
- Troca de boas práticas entre os membros do SIGO-DF: Na esteira de fortalecer a ouvidoria como ferramenta de gestão, é imprescindível o estabelecimento de parcerias entre os membros do SIGO-DF, bem como a troca de boas práticas entre ouvidorias para o estabelecimento de Benchmarking. Neste sentido teremos para 2019 o 4º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria e a 2ª edição do Prêmio OGDF de Melhor Desempenho – 2019.
- Adequação das Cartas de Serviços Digitais ao novo Guia Metodológico e Estratégia de Implantação da Carta de Serviços: para 2019 temos o objetivo de alcançar 70% das adequações das cartas de serviços em acordo com as novas diretrizes do Guia diante da profunda transformação tecnológica voltada para um governo digital, se antecipando assim às mudanças, inovando e se diferenciando, ao disponibilizar o acesso às informações e serviços pelo meio de comunicação mais frequentemente utilizados pelos



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

brasileiros. Dentro dessa lógica buscaremos recursos para a implementação de um Chatbot de Serviços aos Cidadãos, gerado a partir de inteligência artificial com base nas Cartas de Serviços, com disponibilidade de acesso em todos os sites de órgãos e entidades do DF.

- **Transparência Ativa nas Ouvidorias:** neste contexto desenvolveremos um Portal de Transparência em Ouvidorias disponibilizando informações relacionadas ao sistema SIGO-DF, de fácil entendimento e disponível na página web da Ouvidoria-Geral, bem como uma reformulação na página inicial de transparência ativa do OUV-DF disponibilizando para a população alguns painéis de monitoramento em Ouvidoria.
- **Ampliação dos Canais de Ouvidorias:** destacamos aqui o projeto do App "Na Hora" que está sendo desenvolvido a partir do Banco de Dados do OUV-DF que será um aplicativo destinado aos serviços do governo onde terá interface direta com Sistema Informatizado de Ouvidoria possibilitando ao cidadão que registre manifestações através do próprio App. Estuda-se também para que este mesmo aplicativo tenha interface de acesso às Cartas de Serviços do GDF. Considerando a ampliação dos canais de atendimento de ouvidoria temos o projeto de criação da "Sala do Cidadão" à ser implantada na sede do Governo do Distrito Federal como um espaço destinado ao atendimento intersecretarias às manifestações dos cidadãos. Além disso, a OGDF tem estudado a utilização de bots nas redes sociais para viabilizar uma integração com o sistema OUV-DF, cujo já é preparado em sua arquitetura para integrações com outros sistemas e propôs um reestruturação organizacional para ter maior capacidade de absorção destas redes, viabilizando assim essa conectividade das ouvidorias do DF com as redes sociais mais utilizadas.

Um dos principais desafios desse exercício relacionados aos serviços de Ouvidoria foi o de institucionalizar a lógica do Business Intelligence nas ouvidorias públicas para que tenham condições de ao realizar o tratamento das manifestações, transformá-las em informação estratégica para os órgãos, com uma tecnologia confiável dentro do próprio sistema, capaz de processar a coleta, organização, compartilhamento e monitoramento de informações para o suporte da gestão do negócio público com os Dashboards/Painéis de Monitoramento da Ouvidoria desenvolvidos no OUV-DF.

Diante do conceito de Inteligência Empresarial que muitas organizações de ponta utilizam atualmente para fornecer apoio para tomada de decisões estratégicas de forma inteligente, concentrando em uma ferramenta diversas informações e, escassez de recursos públicos para adquirir tal ferramenta que pudesse ser utilizada transversalmente pelos 85 órgãos e entidades do DF e suas 102 ouvidorias públicas, resolvemos desenvolver dentro desta lógica, vez que o OUV-DF hoje já é um dos maiores sistemas transversais de cadastros únicos dos cidadãos do DF com 188.656 cadastros e possui informações de todos esses órgãos e entidades, um BI em Dashboards para atender todas essas demandas.

Para que pudessemos ter a perspectiva do cidadão foi necessário implementar no desenvolvimento do sistema uma pesquisa de satisfação que pudesse ter coletada a percepção do cidadão imediatamente após ele tomar ciência da resposta recebida da ouvidoria. Ou seja, o empoderamento do cidadão proporcionado pela oportunidade de finalizar sua demanda e avaliar o serviço de ouvidoria como um



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

todo imediatamente após o recebimento da resposta definitiva, ainda com a possibilidade de altera-la mediante o recebimento de uma resposta complementar mais completa ou não, implementada neste exercício.

Com o sistema OUV-DF e a revisão da pesquisa de satisfação, a iteração com o cidadão se tornou mais clara, amigável e objetiva, possibilitando agregar indicadores de medição de desempenho ao sistema SIGO-DF de forma automática e em tempo real. Estes indicadores foram desenvolvidos de forma a poder avaliar todos os processos internos de uma ouvidoria bem como a resolutividade do serviço prestado pelo órgão ou entidade pertencente ao governo com critérios de gestão que podem empoderar a figura do "Ouvidor-Gestor" baseado em uma "consultoria gratuita do cidadão" dentro do conceito de Inteligência e Governança do Serviço de Ouvidoria.

Assim, a Ouvidoria no governo do Distrito Federal funciona como um sistema orgânico de ouvidorias públicas e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal, com foco na Gestão para resultados efetivos.

Destacamos ainda um grande ganho para a sociedade por meio da prestação de serviços públicos de qualidade com a melhora dos indicadores, em especial o da resolutividade que mede a eficácia dos serviços prestados oriundos das manifestações de ouvidoria, além do sistema abranger todas as tratativas da Lei nº 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública) que passou a vigorar em junho/2018.