



Relatório de Atividades 2019

Controladoria-Geral do Distrito Federal



Prestação de Contas Anual do Governador

Relatório de Atividades – 2019

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. 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 e ouvidoria.

Sua missão institucional é “Orientar e controlar a gestão pública, com transparência e participação da sociedade” e tendo como 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	41	60	21	101	223
Comissionados sem vínculo efetivo	20	16	0	0	36
Requisitados de órgãos do GDF	6	18	1	22	47
Requisitados de órgãos fora do GDF	2	2	0	0	4
Estagiários	0	0	22	42	64
Menor Aprendiz/Projeto Jovem Candango	0	0	0	0	0
Terceirizados (FUNAP)	0	0	17	0	17
Outros - especificar	3	0	0	0	3
Subtotal	72	96	61	165	394
(-) Cedidos para outros órgãos	0	0	-9	-29	-38
Total Geral	72	96	52	138	356



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

2. REALIZAÇÕES POR PROGRAMA

PROGRAMA TEMÁTICO: 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	620.000,00	607.519,50	309.483,32	306.107,32
0001 - CONTROLE, CORREIÇÃO E TRANSPARÊNCIA NAS APLICAÇÕES DOS RECURSOS PÚBLICOS - DISTRITO FEDERAL.	270.000,00	372.209,50	257.225,32	256.961,32
0003 – (EPI) APOIO AO PROJETO CONTROLADORIA NA ESCOLA – CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL	350.000,00	235.310,00	52.258,00	49.146,00
1471 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO	10.000,00	119.765,00	115.547,05	62.865,00
2529 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO- SECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE DO DF - DISTRITO FEDERAL	10.000,00	119.765,00	115.547,05	62.865,00
2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	400.000,00	400.000,00	399.886,31	399.886,31
0010 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	400.000,00	400.000,00	399.886,31	399.886,31
TOTAL – 6203 – GESTÃO PARA RESULTADOS	1.030.000,00	1.127.284,50	824.916,68	768.858,63

Gestão Estratégica

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 de forma a atender às crescentes e legítimas demandas do cidadão brasileiro. 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 Controladoria-Geral nas suas macro funções de controle interno, correição, ouvidoria e transparência e combate à corrupção.

O Plano Estratégico Institucional da Controladoria-Geral está disponível para acesso em: http://www.cg.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2019/06/planejamento_estrategico_2019.pdf



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Controle Interno

Em relação à temática de auditoria de monitoramento, foram realizadas diligências junto aos órgãos e entidades do GDF com o intuito de acompanhar o cumprimento de decisões do Tribunal de Contas do Distrito Federal. E também foram monitoradas as ações pactuadas por órgãos e entidades do Complexo Administrativo do DF por meio dos Termos de Ajustamento de Gestão – TAGs firmados entre a Controladoria-Geral do Distrito Federal e as Unidades: Secretaria de Estado de Saúde - SES, Secretaria de Estado de Justiça -SEJUS e Secretaria de Estado de Educação - SEE.

Na temática gestão de riscos e integridade, foram realizadas em 2019 ações de consultorias para implantação de matrizes de risco nas seguintes unidades:

- . Centrais de Abastecimento do Distrito Federal – CEASA
- . Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal – CBMDF
- . Procuradoria-Geral do Distrito Federal – PGDF
- . Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal – FAP

Também foi realizada avaliação da Gestão de Riscos nas unidades do GDF, que tem como correspondente o “Índice de atuação baseada em risco”, que mede o percentual de auditorias concluídas que foram baseadas em análise prévia de risco nas unidades de alta complexidade. Em 2019, foram realizados trabalhos nos seguintes órgãos classificados como de alta complexidade:

- . Secretaria de Meio Ambiente do Distrito Federal – SEMA
- . Secretaria de Economia do Distrito Federal – SEEC
- . Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN
- . Companhia Imobiliária de Brasília – TERRACAP

Foram também realizadas em 2019 auditorias baseada em riscos em três unidades que não são consideradas como de alta complexidade:

- . Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF
- . Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER
- . Companhia de Planejamento do Distrito Federal – CODEPLAN

Quanto ao apoio à implantação de Programas de Integridade nas unidades do GDF, foram desenvolvidas consultorias com esse objetivo em sete unidades:

- . Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Distrito Federal – SDE
- . Secretaria de Estado de Obras do Distrito Federal – SO
Instituto de Previdência do Distrito Federal – IPREV
- . Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal – FAP
- . Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER
- . Procuradoria-Geral do Distrito Federal – PGDF
- . Secretaria de Estado de Justiça do Distrito Federal – SEJUS



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Na temática Gestão de Riscos e Programa de Integridade, foi realizada capacitação de 344 servidores em 2019.

Quanto a transferências e parcerias, realizaram-se exames nos estudos e modelagens de novos projetos a serem implementados pelo GDF, como os da concessão dos serviços públicos relativa à implantação, operação, manutenção e gestão dos serviços de remoção e guarda de veículos apreendidos, leilão e pesagem nas rodovias do Distrito Federal e os da concessão onerosa de obra pública do Complexo Esportivo e de Lazer do Guará – CAVE. Ocorreram também fiscalizações na fase de execução contratual de empreendimentos já iniciados, como as concessões do terminal rodoviário interestadual, dos cemitérios e do Centro de Convenções Ulysses Guimarães – CCUG.

De acordo com Plano de Governo para o período de 2019-2022, o atual Governador firmou seu posicionamento no sentido de buscar a criação de um ambiente favorável aos negócios, geração de trabalho, emprego e renda. Para tanto, estabeleceu como uma de suas metas aumentar a participação do setor privado como um dos modelos de financiamento de iniciativas do governo, visando melhor atender à população. Nesse contexto, ganharam força as iniciativas para realizar novas Parcerias Público-Privadas – PPPs e Concessões.

Com a finalidade de reduzir o risco de os empreendimentos serem iniciados com falhas graves e/ou insanáveis, bem como de viabilizar correções tempestivas na execução dos contratos, cujos objetivos são oferecer serviços públicos de qualidade ao cidadão, as ações de controle nessa área de atuação foram distribuídas de maneira mais equilibrada entre as etapas dos projetos.

No que tange às transferências, foram realizadas fiscalizações e orientações aos gestores quanto à boa e regular aplicação dos recursos públicos em convênios, contratos de gestão e outros ajustes de parcerias com o terceiro setor, prezando pela transparência dos resultados e pelo fomento do controle social. Destacam-se as ações de controle que ocorreram para avaliar a execução do Contrato de Gestão com Instituto do Câncer Infantil e Pediatria Especializada – ICIPE e de parcerias relacionadas ao Hospital Veterinário – HVEP, ao atendimento de crianças de zero a cinco anos, na primeira etapa da Educação Básica, e ao atendimento sócio assistencial a famílias e indivíduos em situação de rua.

Com relação à auditoria de contas anuais, foram realizadas as seguintes atividades, com destaque na prestação de apoio ao controle externo no exercício de sua missão institucional:

- . Auditoria realizada em 12 unidades da administração indireta com emissão de Informativo de Ação de Controle/Relatório de Auditoria;
- . Auditoria realizada em 74 unidades da administração direta com emissão de Informativo de Ação de Controle/Relatório de Auditoria;
- . Auditoria realizada em 62 processos de Suprimento de Fundos de Caráter Reservado com emissão de Notas Técnicas e Certificados de Auditoria.
- . Consolidação de 118 processos de Tomadas/Prestações de Contas Anuais para encaminhamento ao Tribunal de Contas do Distrito Federal.

No que tange ao tema desempenho governamental, foram avaliados em 2019 seis Objetivos Específicos – OEs, alcançando um total acumulado de 34 OEs durante a vigência do PPA 2016-2019, o que equivale a 46,9% do total de OEs existentes nesse PPA.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Foram realizadas auditorias operacionais nos seguintes temas:

- Gestão de movimentação de solo: o trabalho evidenciou que a NOVACAP não dispõe de modelo de gerenciamento das áreas de jazida e de bota-fora. O projeto de terraplanagem das obras de drenagem do Trecho II do Sol Nascente não foi desenvolvido de forma a permitir distribuição otimizada dos materiais escavados. Para a execução das bacias de retenção do Trecho II do Sol Nascente, constatou-se ineficiência, antieconomicidade e grave dano ao erário na gestão de materiais de escavação oriundos das obras referidas.
- Emissão de licenças ambientais para empreendimentos potencialmente poluidores: concluiu-se que o processo de licenciamento ambiental carece de mais regramento no que diz respeito à definição de prazos para suas diversas etapas, controles gerenciais sobre a execução dessas atividades, definição de competências entre as áreas envolvidas, além de gestão da qualidade técnica da documentação apresentada pelos profissionais e empresas cadastrados para realização dos estudos ambientais.
- Capacidade operacional e homogeneidade na oferta de exames de ecocardiografia na Rede SES: o trabalho evidenciou que a produção de exames de ecocardiografia não foi compatível com a demanda verificada em 2018, e houve aumento da fila de espera no 1º semestre desse exercício.
- Revisão do Plano Diretor de Transporte Urbano e Mobilidade do Distrito Federal – PDTU/DF: constatou-se que não foi reconhecido no âmbito do GDF esforço no sentido de revisar o PDTU/DF em tempo hábil para compor o Plano Plurianual – PPA 2020/2023. Os órgãos auditados não estão equipados com recursos computacionais apropriados para a elaboração da revisão desse Plano e necessitam de quadro técnico suficiente e capacitado para executar a tarefa de revisar um plano de transportes prescindindo da contratação de consultoria especializada. Verificou-se também baixa execução do PDTU/DF em vigor. Constatou-se que as ações de mobilidade urbana e transportes exigem melhor gestão por parte do Estado e que se faz necessário que a Secretaria de Mobilidade exerça coordenação forte de todo o processo.
- Auditoria Operacional no Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão – Na Hora: dentre os achados obtidos, o trabalho evidenciou existência de falhas que demonstram fragilidade na formalização das parcerias entre a SEJUS e os demais órgãos e entidades para implantação e operacionalização dos serviços nos postos de atendimento das Unidades do Na Hora bem como na execução do acordado.

Foram concluídas auditorias em 2019, com objetivo de compor a prestação de contas anual do governador referente ao exercício 2018, com enfoque na eficácia e eficiência das políticas públicas previstas nos seguintes Programas Temáticos do PPA 2016/2019:

- Programa Temático 6202 – Brasília Saudável: avaliados aspectos relativos ao serviço de atendimento aos pacientes portadores de lábio leporino e fenda palatal no Hospital Regional da Asa Norte.
- Programa Temático 6207 – Brasília Competitiva: avaliados aspectos referentes aos temas “Destino Brasília” e “Trabalho, Emprego e Renda”, focando em especial as oportunidades que a atração de turistas nacionais e internacionais podem trazer em termos de divisas para a economia do DF e, por outro lado, pelo potencial fortalecimento da formação de mão de obra, por meio de treinamentos, oportunidades e também pelo Programa de Microcrédito – PROSPERA.
- Programa Temático 6210 – Infraestrutura e Sustentabilidade Socioambiental: o trabalho contemplou questões relativas ao Programa Brasília Solar, à efficientização do Parque de



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Iluminação Pública no Distrito Federal, com a tecnologia LED, *Light Emitting Diode*, e aspectos de desempenho da implantação, expansão e melhorias no Sistema de Iluminação Pública do DF.

- Programa Temático 6211 – Direitos Humanos e Cidadania: foram avaliados aspectos referentes ao tema “Cidadania Carcerária”, em especial, à oferta de escolarização no sistema prisional.
- Programa Temático 6216 – Mobilidade Integrada e Sustentável: o trabalho contemplou questões referentes ao fortalecimento do planejamento, da gestão, da fiscalização e da regulação do Sistema de Transporte Público Coletivo.
- Programa Temático 6217 – Segurança Pública com Cidadania: foram avaliados aspectos referentes à qualidade do atendimento ao cidadão, à cultura de paz no DF e à governança, gestão e pessoas dos órgãos de segurança pública.

Além do exposto, foram realizadas inspeções com vistas ao aprimoramento e ao aumento da transparência das informações contábeis relativas às dívidas do GDF e aos valores em apuração e a receber pelo GDF. Também houve ações com vistas a melhoria das informações contidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO para criação e expansão de despesas e das informações contábeis no SIGGO. Outras ações realizadas resultaram na instituição de grupo de trabalho para estabelecimento de conceitos e de metodologias referentes à projeção de renúncia de benefícios creditícios e financeiros no âmbito do DF e para desenvolvimento da metodologia e de mecanismos necessários para se permitir o registro e o controle contábil das renúncias fiscais do DF.

Em relação a temática auditoria de licitações e contratos especializados, merece destaque a atuação realizada na Secretaria de Obras e Infraestrutura do Distrito Federal para analisar a execução de obras e serviços de pavimentação asfáltica e drenagem pluvial no Setor Habitacional Sol Nascente (Fases I, II e III). A atuação resultou em detecção de sobrepreço de R\$ 12,4 milhões que se encontra em fase de apuração. Essas obras beneficiarão população de alta vulnerabilidade social.

Outra atuação significativa ocorreu na Secretaria de Educação – SEE/DF, onde foram identificados problemas relacionados ao transporte escolar da rede pública de ensino. Constatou-se crescimento acentuado de gastos nessa rubrica: de R\$ 73 milhões em 2015, para R\$ 131 milhões em 2018, representando aumento de 79,5%. Nesse mesmo período, a quantidade de alunos transportados foi de 42.162 e 56.670, respectivamente, correspondendo a um aumento de aproximadamente 35%, havendo assim, desproporcionalidade entre o aumento do quantitativo de alunos transportados e a elevação da despesa com o transporte escolar. O relatório de auditoria foi encaminhado à Secretaria para adoção de providências.

Importante destacar auditoria realizada na então Secretaria de Estado de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude do Distrito Federal, com foco no Termo de Fomento celebrado com o Instituto Terra Utopica, objetivando a distribuição de livros e a promoção da leitura entre alunos do ensino básico de 50 escolas da SEE/DF. Constataram-se diversas falhas, inclusive prejuízo no valor de R\$335mil. Após a atuação da Controladoria-Geral, foram recuperados R\$170mil.

Também merece ênfase a auditoria realizada na Secretaria de Estado de Economia e Desenvolvimento Sustentável do Distrito Federal – SEDES, para análise da implementação dos projetos relativos ao Programa PROCIDADES, com recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID. Constatou-se prejuízo ao erário no valor de R\$3,7milhões, que se encontra em fase de apuração. Além disso, recomendaram-se ações no sentido de regularizar as inconformidades do contrato e de agilizar a entrega dos projetos necessários ao desenvolvimento desse Programa.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

A respeito à auditoria de pessoal e tomada de contas especial, 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. Só em 2019, foram emitidos 2.921 pareceres e mais de 1.580 diligências. Também foram analisados 14.843 atos de admissão, sendo 14.017 pareceres e 826 diligências.

O desempenho das atividades de auditoria de inspeção da folha de ativos e inativos do GDF vem crescendo com 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 eletrônica, cruzamento de dados em sistemas governamentais e estabelecimento de acordos de cooperação com CGU, IPREV e TCDF.

Também se realiza auditoria na folha de pagamento, com vistas a avaliar a consistência da folha, com testes em despesas, tais como: vencimentos, proventos, pensões, gratificações, adicionais, auxílios, férias, entre outros. Essa atividade é realizada por meio de trilhas de auditorias, resultando em significativa parcela de contribuição para o equilíbrio dos gastos públicos. As Trilhas consolidadas e em andamento no exercício de 2019 são apresentadas a seguir:

- 1) Trilhas trabalhadas no exercício de 2017 e consolidadas em 2019:
 - . Irregularidades detectadas na readaptação de professores da SEE-DF;
 - . Ausência de cadastramento dos servidores em restrição de função, no módulo existente no SIGRH WEB;
 - . Acúmulo do auxílio-alimentação com benefício da mesma natureza;
 - . Auxílio alimentação pago em duplicidade nas esferas distrital e federal;
 - . Laudo desatualizado de aposentadoria por invalidez;
 - . Servidores afastados por licença médica a longa data;
 - . Fragilidade no controle adotado pelo Hospital Regional de Santa Maria – HRSM no fornecimento de refeições;
 - . Auxílio transporte para servidores cedidos;
 - . Erro de cadastro de dependentes para a concessão de auxílio creche;
 - . Pagamento indevido de Gratificação de Atividade de Zona Rural – GAZR para servidores que não atuam em lotações classificadas como zona rural;
 - . Ausência de documentos comprobatórios do pagamento de URP e Plano Bresser aos servidores da Emater;
 - . Possível necessidade de avocação de ações judiciais da Emater;
 - . Auxílio saúde pago em duplicidade nas esferas distrital e federal pela Secretaria de Estado de Educação;
 - . Pagamento indevido de adicional de substituição para servidores da Procuradoria Geral do Distrito Federal – PGDF e para a Defensoria Pública do Distrito Federal – DPDF;
 - . Pagamento indevido para servidores e pensionistas falecidos;
 - . Pagamento indevido de Gratificação de Atividade de Ensino Especial – GAEE;
 - . Aposentadoria complementar paga pelo GDF sem atualização anual do valor do INSS;
 - . Gestantes lotadas em ambiente insalubre;
 - . Plano Collor pago incorretamente;
 - . Irregularidades detectadas no auxílio transporte;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

- . Nomeação indevida para cargo de provimento exclusivo da carreira fiscalização de atividades urbanas;
 - . Acumulação de cargos de empregados da Caesb;
 - . Acumulação de cargos de militares da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal;
 - . Pagamento de auxílio-transporte em pecúnia na SES;
 - . Cálculo indevido de incorporação de servidora da Fundação Hemocentro de Brasília.
- 2) Trilhas trabalhadas no exercício de 2018 e consolidadas em 2019:
- . Servidores aposentados por invalidez exercendo outro vínculo público ou privado;
 - . Servidores inelegíveis à suplementação financeira do Bolsa-Família e do Programa DF Sem Miséria;
 - . Pagamento indevido de Gratificação de Atividade de Zona Rural – GAZR para servidores que não atuam em lotações classificadas como zona rural;
 - . Irregularidade na concessão do adicional de insalubridade a servidores da SES/DF cedidos;
 - . Pagamento de auxílio transporte em pecúnia para maiores de 65 anos;
 - . Irregularidades detectadas no benefício de Gratificação de Atendimento ao Público – GAP;
 - . Pagamento irregular de incorporação de função militar;
 - . Ilegalidade dos pagamentos efetuados aos empregados da Codeplan, no período de novembro de 2015 a novembro de 2016, a título de Adicional por Tempo de Serviço – ATS;
 - . Pagamento irregular de indenização de transporte e adicional noturno aos servidores da Agência de Fiscalização do Distrito Federal – Agefis (atual DF Legal);
 - . Restrições médicas laborais temporárias decorrentes de doenças preexistentes não informadas por ocasião de posse;
 - . Servidores com informação de óbito e recebimento de remuneração;
 - . Enquadramento indevido de servidores na tabela de remuneração da Carreira Planejamento e Gestão Urbana e Regional do Distrito Federal;
 - . Contratação de servidores acima do limite estabelecido em lei;
 - . Ausência de atendimento às diligências encaminhadas pela CGDF.
- 3) Trilhas trabalhadas no exercício de 2019, em andamento:
- . Acumulação de cargos em comissão;
 - . Licença especial;
 - . Percebimento de cargo em comissão no valor integral;
 - . Cruzamento SISOBI x SIGRH;
 - . Averbção por tempo de serviço – ATS;
 - . Auxílio-saúde;
 - . Possível posse de homônimo;
 - . Posse em virtude de decisão judicial;
 - . Auxílio transporte;
 - . Auxílio natalidade;
 - . Alteração do provento proporcional para integral sem processo de revisão da aposentadoria;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

- . Certificados emitidos por uma universidade;
- . Cessão de servidores;
- . Recolhimento do INSS dos servidores;
- . Ficha de admissão não encaminhadas;
- . Pagamento de participação nos resultados da empresa, compondo alto valor da folha de pagamento, sem legislação distrital que ampare tal distribuição;
- . Rubricas Incorporações PCCS sem amparo legal;
- . Adicional de Tempo de Serviço pago com base na remuneração e não no salário;
- . Pagamento antecipado de parcela do Programa de Metas e Resultados – PMR, com o controle *a posteriori* dos ressarcimentos dos valores pagos indevidamente;
- . Ineficiência na definição de metas individuais da empresa para realizar a distribuição dos valores pagos a título de participação dos resultados do PMR;
- . Ausência de controle efetivo e transparente da frequência dos empregados;
- . Envelhecimento da força de trabalho e ineficiência da gestão dos recursos humanos para tratar essa realidade;
- . Exigência de nível fundamental para a maioria dos cargos e quadro de empregos permanentes defasado em relação às novas necessidades e atribuições da empresa;
- . Plano de Demissão Voluntária extremamente favorável aos empregados;
- . Ausência de requisitos para a ocupação de cargo de função gratificada;
- . Pagamento de Adicional de Insalubridade a empregados com laudos incompletos e desatualizados;
- . Pagamento do Adicional de Insalubridade com percentual divergente do informado no laudo técnico;
- . Uso de base de cálculo para Adicional de Periculosidade divergente da legislação vigente;
- . Pagamento de Indenização de Transporte a pessoas inelegíveis;
- . Atesto de mapa de Indenização de Transporte com quilometragem superior ao aprovado em decisão da Diretoria Executiva;
- . Falha no preenchimento do Mapa de Indenização de Transporte dificultando o controle da gestão;
- . Realização e pagamento de horas extras de forma recorrente e sem autorização prévia;
- . Quantidade excessiva de ações trabalhistas em uma companhia.

Além disso, foram auditados processos de tomada de contas especial em 2019 e foram emitidos 111 Relatórios/Certificados de Auditoria e 16 Notas Técnicas.

Na temática de coordenação de unidades de controle interno, elaborou-se modelo para análise de conformidade, por meio de *checklists* que também serão utilizados para instruir formulários no Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Exemplos: Despesas de Exercícios Anteriores, Despesas sem Cobertura Contratual; Termo de Fomento; Termo de Cooperação.

Mapearam-se as principais falhas identificadas, nas Administrações Regionais, em Ações de Controle da SUBCI realizadas nos períodos de 2017 e 2018. Num total de 341 falhas identificadas, destacam-se as relativas a execução de contratos (134 falhas, que correspondem a 39% do total) e planejamento da contratação (100 falhas, que correspondem a 29% do total). Com relação às regiões administrativas, destacam-se São Sebastião (32 falhas



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Controladoria-Geral do Distrito Federal

ou 9,3% do total), Paranoá (24 falhas ou 7% do total), Sobradinho e Cruzeiro (22 falhas ou 6,4% do total, cada uma) e Plano Piloto (20 falhas ou 5,8% do total).

Aperfeiçoou-se o Portal do Controle, antes denominado Portal de Auditoria, incluindo consultas para apoio a qualquer tipo de ação de controle (não se restringindo às auditorias), permitindo acesso de acordo com os órgãos de atuação do usuário.

Prestou-se orientação preventiva e apoio na melhoria das práticas administrativas dos gestores das Secretarias de Estado e Administrações Regionais por meio de reuniões técnicas, capacitações e acompanhamento de ações de controle para grandes secretarias. Na SES, por meio de suporte à implantação e treinamento em sistema acompanhamento e fiscalização (SFCC) no Contrato nº 66/2017, de segurança patrimonial, e com orientações para normatização e elaboração de rotinas de acompanhamento e fiscalização da execução de contratos. Ainda na SES, por meio de oficina sobre o mesmo tema, onde estiveram presentes os titulares e representantes da SEEC, SES e CGDF. No âmbito da Escola de Governo do Distrito Federal, por meio de fomento a treinamento em gestão e fiscalização de contratos (SFCC) destinado a grupo de servidores do DETRAN/DF. Também houve a participação e colaboração em Workshops realizados pela SECID/SEGOV com ênfase em Licitações e Contratos, visando à melhoria da gestão das Administrações Regionais, que aconteceram para as Administrações Regionais de Sobradinho, Sobradinho II, Planaltina, Fercal, Varjão, Paranoá, Itapoã, Lago Norte, Lago Sul, Park Way, Riacho Fundo I e Riacho Fundo II.

Correição

No que tange à atividade correicional, 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 nas hipóteses elencadas na Lei, e por coordenar a supervisão das unidades seccionais de correição integrantes do Poder Executivo do DF.

Assim, objetivando promover as apurações de forma tempestiva e diante da escassez de agentes públicos, a Controladoria-Geral do Distrito Federal promoveu a requisição de 10 (dez) servidores para atuarem na área correicional e realizou a publicação da Instrução Normativa nº 02, de 2 de setembro de 2019, que regulamentou a investigação preliminar e o juízo de admissibilidade no âmbito desta Controladoria-Geral.

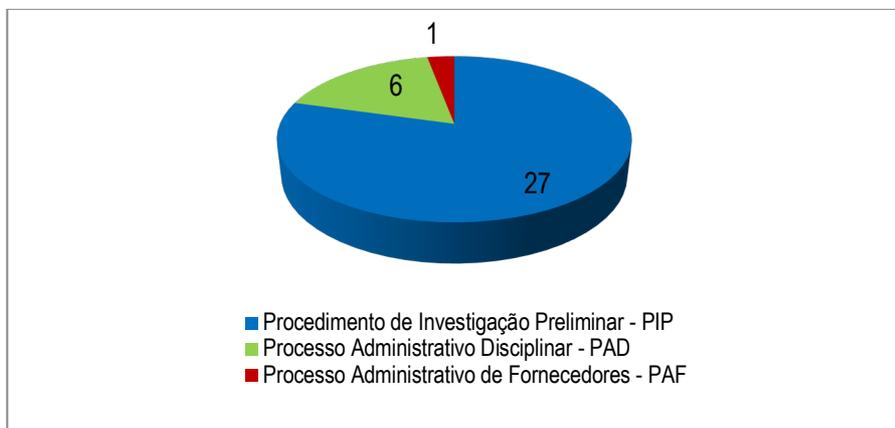
Cabe, ainda, à Controladoria-Geral do Distrito Federal a apuração de Tomadas de Contas Especiais instauradas pelo Chefe do Poder Executivo do DF, quando houver envolvimento de dirigente atual ou de autoridade de hierarquia equivalente de órgão da Administração Direta, de Autarquia ou de Fundação Pública do DF, além dos casos de avocação de processos pelo Controlador-Geral em razão da inexistência de condições objetivas para sua realização no órgão ou entidade; da complexidade e relevância da matéria; e da autoridade envolvida, conforme inciso II do Decreto Distrital nº 37.096/2016.

Destacam-se as seguintes conclusões dos procedimentos apuratórios na área de correição e de tomada de contas especial, no ano de 2019, os quais abarcam os requisitos elencados no inciso VI, art. 4º, da Lei nº 4.938/2012 e no Decreto Distrital nº 37.096/2016:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Procedimentos Disciplinares Concluídos – 2019

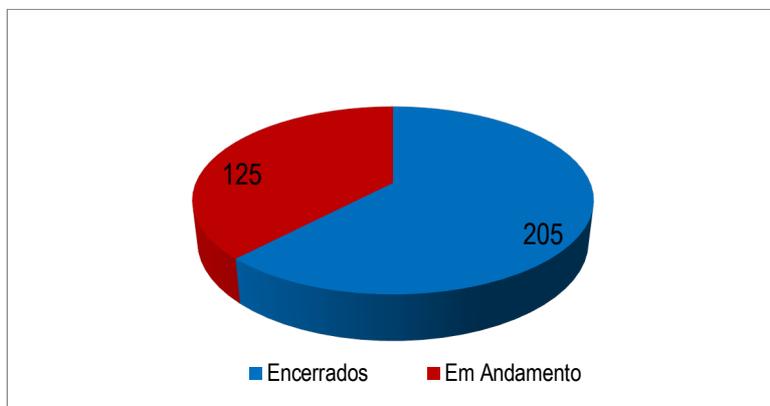


Processo Administrativo de Fornecedores: Foi concluído 01 (um) Processo Administrativo de Fornecedor.

Processos Administrativos Disciplinares: Foram concluídos 06 (seis) Processos Administrativos Disciplinares.

Procedimentos de Investigação Preliminar: Foram concluídos 27 (vinte e sete) Procedimentos de Investigação Preliminar.

Procedimentos de Tomadas de Contas Especiais Concluídos – 2019



Processos de Tomadas de Contas Especiais concluídos: 205 (duzentos e cinco);

Processos de Tomadas de Contas Especiais em andamento: 125 (cento e vinte e cinco).

Os esforços empreendidos nas apurações em sede de Tomada de Contas Especial avaliaram um potencial retorno ao erário distrital, no exercício de 2019, atingindo a cifra de R\$ 281.925.295,98 (duzentos e oitenta e um milhões, novecentos e vinte cinco mil, duzentos e noventa cinco reais e noventa e oito centavos).

Ademais, compete à Controladoria-Geral do Distrito Federal o acompanhamento dos procedimentos correccionais em andamento nos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal. Nesse sentido, para o monitoramento das atividades correccionais e de tomadas de contas especiais desempenhadas pelos órgãos e entidades, destaca-se o lançamento do Sistema Correccional Integrado – SCI,



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

ferramenta de gestão desenvolvida pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, que possibilitará coordenar, organizar e harmonizar as atividades disciplinares e de Tomada de Contas Especial.

Objetivando orientar e capacitar os servidores lotados nos demais órgãos e entidades em matérias afetas a seara disciplinar e de tomada de contas especial, foram realizadas as atividades abaixo:

- capacitação de 1.542 (um mil, quinhentos e quarenta e dois) agentes públicos em Procedimentos Administrativos Disciplinares, Processo Administrativo de Responsabilização de Pessoa Jurídica e Tomada de Contas Especial, em parceria com a Escola de Governo do Distrito Federal, com a Controladoria-Geral da União e com o Ministério da Economia;
- realização de 308 (trezentos e oito) reuniões técnicas com agentes públicos visando esclarecer aspectos relacionados à tomada de contas especial, procedimento administrativo disciplinar e resolução consensual de conflitos;
- realização de 4 (quatro) workshops de procedimentos disciplinares e de TCE;
- adesão ao Programa de Fortalecimento de Corregedorias – PROCOR da Controladoria-Geral da União – CGU, iniciativa que busca aprimorar, fomentar e fortalecer os mecanismos de controle interno para apoiar e auxiliar os órgãos e as entidades de todos os poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) e esferas de governo (União, Estados, Distrito Federal e Municípios) na execução de suas atividades correccionais;
- realização do I Encontro de Corregedorias do Distrito Federal;

Visando ao cumprimento dos indicadores definidos no Plano Estratégico Institucional 2016-2019 – da Controladoria-Geral relacionados à área de correição, foram realizadas 10 (dez) visitas técnicas objetivando conhecer a realidade dos agentes públicos e, também, para dirimir dúvidas pontuais acerca de tomada de contas especial e procedimentos administrativos disciplinares, nos seguintes órgãos:

→ Visitas Técnicas de Tomada de Contas Especial:

- Secretaria de Estado da Casa Civil;
- Secretaria de Estado de Economia;
- Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico;
- Secretaria de Estado de Trabalho;
- Secretaria de Estado de Meio Ambiente.

→ Visitas Técnicas de Correição:

- Secretaria de Estado de Economia;
- Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social;
- Secretaria de Estado da Casa Civil;
- Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico;
- Secretaria de Estado de Meio Ambiente.

Outra atividade concernente à área correccional consiste na divulgação da aplicação de penalidades e das sanções aplicadas a servidores e a fornecedores, que resulta em importante processo de controle social, uma vez que tais informações são disponibilizadas no Portal da Transparência, de maneira a tornar os resultados dos atos disciplinares mais acessíveis à população e aos demais entes públicos. No ano de 2019, foram aplicadas 165 (cento e sessenta e cinco) penalidades expulsivas contra servidores pelo Governo do Distrito Federal, discriminadas conforme quadro abaixo:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

PENALIDADES APLICADAS - SERVIDORES	2019
Demissão	114
Cassação de aposentadoria ou disponibilidade	18
Destituição do cargo em comissão	15
Exclusão das fileiras da corporação	13
Perda do cargo público	05
TOTAL	165

Ainda voltado para o controle social e transparência ativa, cumpre ressaltar que esta Controladoria-Geral do Distrito Federal passou a divulgar, no Portal da Transparência, o andamento dos procedimentos e processos disciplinares, dos processos de responsabilização de fornecedores e de tomada de contas especial em trâmite no Órgão, em consonância com a Portaria nº 115, de 02 de abril de 2019, publicada no DODF nº 63, de 03 de abril de 2019. Além disso, foram divulgados os andamentos dos procedimentos administrativos conduzidos pela Secretaria de Estado de Saúde.

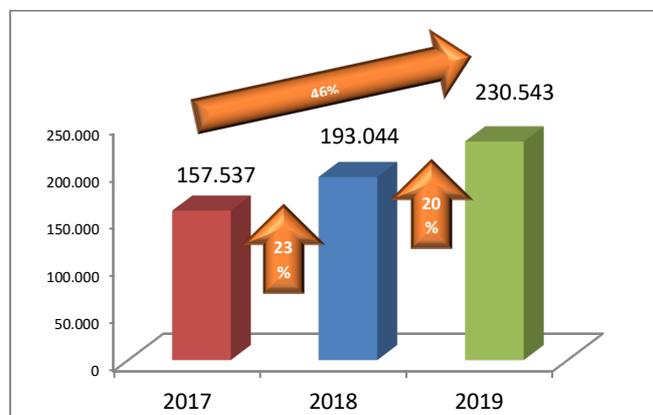
Ouvidoria

Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar de uma pesquisa de satisfação no próprio Sistema Informatizado de Ouvidoria – OUV/DF, disponível em www.ouv.df.gov.br, de onde são extraídos os dados para o cálculo do indicador da “taxa de satisfação do o serviço de ouvidoria”. Para tanto, são disponibilizadas perguntas relacionadas a satisfação com o atendimento, sistema informatizado e qualidade da resposta recebida na sua manifestação de ouvidoria.

Importante ressaltar que a pesquisa de satisfação disponível para o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF tem caráter orgânico, ou seja, está em constante evolução e avaliação já que o cidadão pode responder a pesquisa a qualquer tempo, além de, na hipótese de receber uma resposta complementar após ter sua manifestação encerrada, ainda sim tem a prerrogativa de alterar suas respostas na pesquisa, caso assim deseje. Todo este processo visa uma maior participação dos usuários da ouvidoria na avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas ouvidorias do DF.

Desta forma, o resultado alcançado aponta a superação da meta em 15% vez que foi pactuado para o ano de 2019 meta de 60% e o resultado alcançado por esta Ouvidoria-Geral foi de 69%, mesmo com um crescimento de 20% em relação a 2018 no volume de manifestações registradas e respondidas no SIGO/DF em 2019, como pode ser verificado no gráfico abaixo:

Gráfico: Número total de manifestações registradas na ouvidoria nos últimos três anos





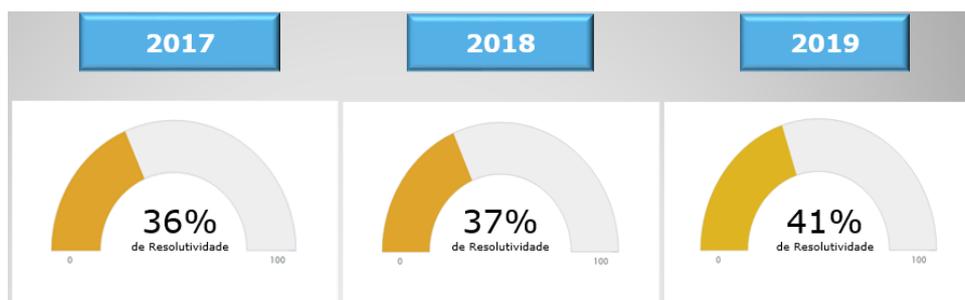
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Ainda sobre este indicador, pontua-se que para o cálculo da satisfação com o serviço de ouvidoria do Distrito Federal em 2019 foram contabilizadas 37.293 respostas dos usuários na pesquisa de satisfação relacionada ao indicador. Estas respostas ainda projetam outros três indicadores que servem para o monitoramento em tempo real do que precisa ser melhorado no serviço prestado, ou seja, a satisfação com o atendimento de ouvidoria satisfação, satisfação com o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF e satisfação com a resposta recebida.

Na pesquisa de satisfação da ouvidoria, além do monitoramento da Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, também é avaliado o nível de recomendação do nosso serviço com o cálculo do indicador de Recomendação do Serviço de Ouvidoria, que está pactuado com meta de 70% para 2019 em nosso Plano Estratégico Institucional – PEI. Nota-se uma superação da meta em 10%, uma vez que o valor do Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria está em 77%. Em comparação com o resultado destes dois indicadores, percebe-se que mesmo uma parcela dos usuários que diz não estar satisfeita com o serviço de ouvidoria, ainda sim, recomendam o serviço de ouvidoria, pois o nível de recomendação ao serviço de ouvidoria (77%) ainda é maior em 8 pontos percentuais que a satisfação com o serviço de ouvidoria (69%).

O Índice de Resolutividade das demandas de ouvidoria é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta, na verdade, é o próprio demandante quem finaliza seu protocolo na ouvidoria do DF classificando-o como resolvido ou não resolvido, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. As análises deste indicador, juntamente com toda a Pesquisa de Satisfação do Serviço de Ouvidoria deram origem a iniciativa do Fortalecimento do Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do DF descrito no Plano Estratégico do Distrito Federal – PEDF 2019 – 2023, para o Resultado-Chave de *“aumentar de 38% para 60% a efetiva melhora na prestação dos serviços públicos demandados por meio da ouvidoria com base na resolutividade das solicitações e reclamações avaliadas pelos cidadãos”*, da Batalha 4 (ser referência no combate à corrupção e na promoção da integridade pública) do Eixo Gestão e Estratégica do plano.

Gráfico: Índice de Resolutividade das Demandas de Ouvidoria 2017-2019

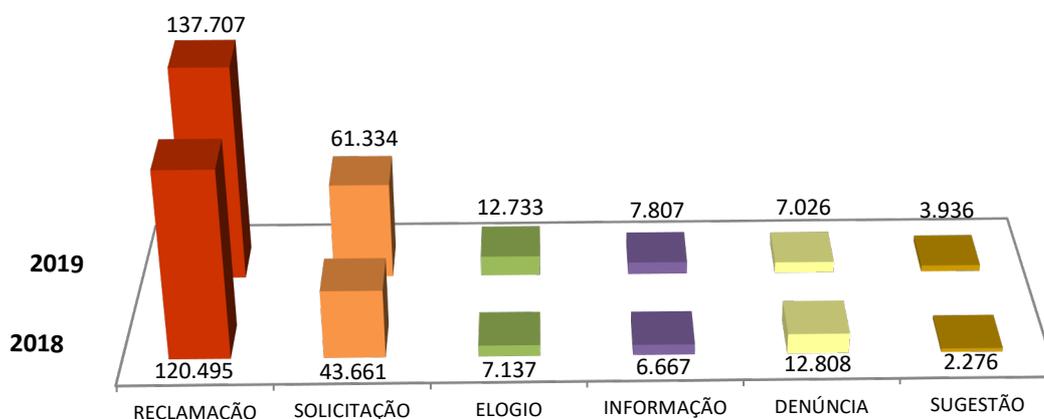


Neste contexto, e em acordo com o gráfico acima a meta estipulada para o ano de 2019 foi de 40% de resolutividade para as demandas de ouvidorias nos órgãos. Como pode ser observado a meta foi atingida e participaram desta avaliação da resolutividade 46.574 usuários do sistema. Como destacado, essas avaliações da resolutividade das demandas só são feitas para manifestações classificadas como denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Para tanto, apresenta-se abaixo um estudo destas classificações em comparação ao ano de 2018:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Gráfico: Análise das Classificações das Manifestações de Ouvidoria 2019/2018



Conforme gráfico acima, observa-se que apesar de um crescimento nos registros de manifestações de ouvidoria na ordem de 20% em relação ao ano de 2018, os registros das reclamações só aumentaram 14% enquanto as denúncias registradas tiveram uma redução de 45% se comparado com o mesmo ano de 2018. Os destaques que justificam este aumento de 20% no total das demandas de ouvidoria em relação a 2018 resultam da consolidação da ouvidoria como o canal oficial das solicitações de serviços ao Governo do Distrito Federal - GDF, com alta de 40% nestas solicitações, e ao aumento da qualidade destes serviços prestados que se infere pelos 78% de aumento dos elogios registrados nas ouvidorias. Ainda sobre os elogios destaca-se que 30% dos 12.733 elogios recebidos formalmente nas ouvidorias do DF em 2019 foram destinados diretamente a servidores públicos na prestação de seus serviços.

Sobre os assuntos mais demandados ao GDF durante o ano e suas classificações no Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF, destaca-se os 5 mais recorrentes (TOP 5) nas tabelas abaixo:

Assuntos Gerais	Total de Manifestações	Resolutividade
CARTÃO ESTUDANTE - PASSE LIVRE ESTUDANTIL - SBA	10.317	65%
SERVIDOR PÚBLICO	10.118	35%
ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA	8.584	37%
TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	7.367	61%
FUNIONAMENTO DE POSTE DE ILUMINAÇÃO	6.741	45%



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Reclamações	Total de Manifestações	Resolutividade
CARTÃO ESTUDANTE - PASSE LIVRE ESTUDANTIL - SBA	9.368	65%
ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA	6.421	37%
CONDUTA DO MOTORISTA DE ÔNIBUS	5.206	68%
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	4.684	33%
VAGAS PARA ATENDIMENTO EM UNIDADE DO CRAS	4.367	24%

Solicitações de Serviços	Total de Manifestações	Resolutividade
TAPA BURACO - MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	6.396	62%
PODA DE ÁRVORE	5.856	21%
SOLICITAÇÃO DE EXTRATO DE CARTÃO -DFTRANS	3.716	72%
COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE	3.485	76%
REEMBOLSO DE TARIFA/CRÉDITO	2.692	45%

Elogios	Total de Manifestações
SERVIDOR PÚBLICO	3.933
ATENDIMENTO EM UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA	1.921
VISITAÇÃO NO ZOLÓGICO	714
SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	710
ATENDIMENTO MÉDICO	615

Pedidos de Informações	Total de Manifestações
AGENDAMENTO DE CONSULTAS	1.629
AGENDAMENTO DE EXAMES	1.472
AGENDAMENTO DE CIRURGIAS	717
CARTÃO ESTUDANTE - PASSE LIVRE ESTUDANTIL - SBA	437
PROGRAMAS HABITACIONAIS	294

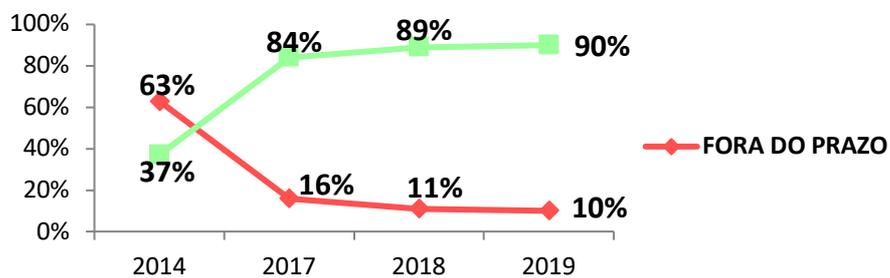


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Denúncias	Total de Manifestações	Resolutividade
SERVIDOR PÚBLICO	2.311	32%
PROCEDIMENTO DA DIREÇÃO DE ESCOLA PÚBLICA	414	36%
PROFESSOR	331	51%
FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA	329	38%
FISCALIZAÇÃO EM COMÉRCIO ESTABELECIDO COM MERCADORIAS, EQUIPAMENTOS EM ÁREA PÚBLICA	283	31%

Sugestões	Total de Manifestações
PROJETOS E OBRAS DE INFRAESTRUTURA URBANA	435
LINHA DE ÔNIBUS	384
SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	253
SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITOS/VIAS PÚBLICAS	223
QUANTIDADE DE ANIMAIS NO ZOOLOGICO	180

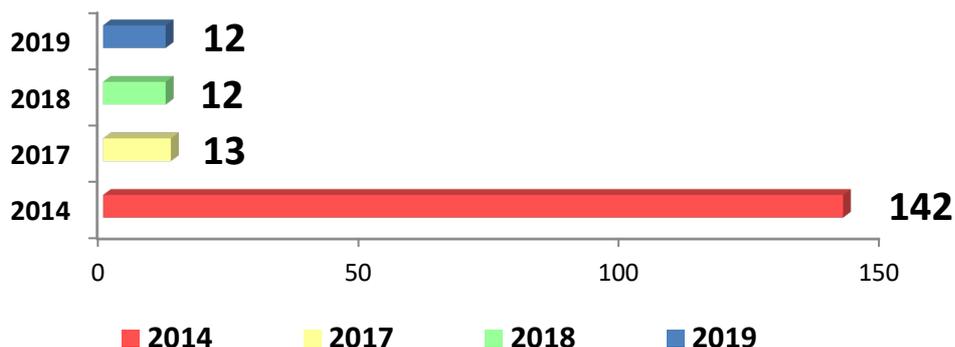
A seguir, registra-se o índice do cumprimento do prazo de resposta das demandas de ouvidoria:



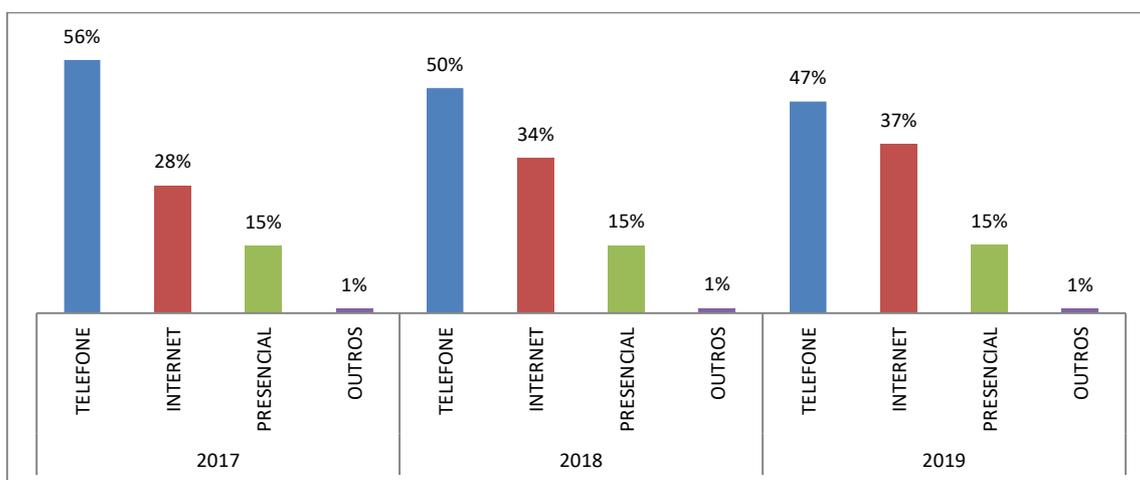


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Não obstante, a fim de consolidar as informações sobre os prazos da rede SIGO-DF demonstra-se a evolução do Prazo Médio de Respostas da Ouvidoria onde se nota o efetivo controle dos prazos das manifestações de ouvidoria:



No gráfico a seguir, demonstra-se a evolução dos canais de entrada das manifestações de ouvidoria, entre os anos de 2017 a 2019:



Por fim destaca-se a queda na utilização do telefone (Central 162) nos registros de manifestações em razão de estratégias adotadas para tornar o sistema via internet mais acessível e amigável para utilização do usuário, seja via desktop ou mobile. Em números absolutos as manifestações registradas direto no sistema OUV-DF pela internet em 2019 (85.650 manifestações) aumentaram em 93% comparadas com o total de registros neste mesmo canal em 2017 (44.438 manifestações). Já os atendimentos presenciais apesar de não variar percentualmente, em números absolutos de registros tiveram um aumento de 50% em sua demanda, saindo de 23.311 registros em 2017 para 35.008 registros em 2019.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Transparência e Combate à Corrupção

No ano de 2019, a Controladoria-Geral do Distrito Federal criou a Coordenação de Combate à Corrupção. Ainda nessa temática, em julho de 2019, foi instituído o Fundo Distrital de Combate à Corrupção – FDCC, conforme Lei nº 6.335, no qual a Controladoria-Geral do Distrito Federal integra o conselho de administração.

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988. No Distrito Federal, esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, elaborada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e regulamentada pelos Decretos Distritais nº 34.276/2013 e nº 35.382/2014.

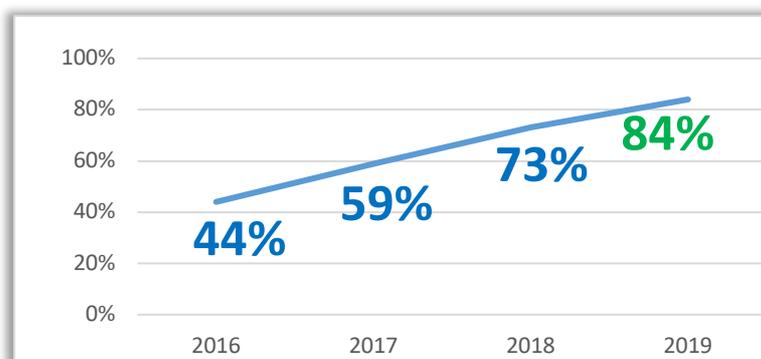
A Controladoria-Geral do Distrito Federal é responsável pelo monitoramento da aplicação da Lei de Acesso à Informação - LAI em todo o Poder Executivo do Distrito Federal, assim como pela disseminação da cultura de transparência e acesso à informação. Em 2019, 1.113 servidores receberam treinamento sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação e 258 fizeram o curso à distância sobre Transparência, Ética e Controle Social, ofertado por meio da Escola de Governo. A CGDF também é responsável pela disponibilização e gestão do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC (www.e-sic.df.gov.br), pelo qual foram registrados 94% dos pedidos de acesso à informação para o Governo do Distrito Federal em 2019, possibilitando ainda o acompanhamento e resposta dos pedidos pela internet.

Durante todo o exercício de 2019, a CGDF realizou o monitoramento e acompanhamento dos prazos dos 8.067 pedidos de acesso à informação, encaminhados ao Governo do Distrito Federal. Destes, 7.912 já foram respondidos (98%) e 155 pedidos ainda se encontram dentro do prazo para resposta. Esse índice reflete os esforços dessa Unidade no fomento à cultura de transparência, na conscientização sobre o direito fundamental de acesso à informação e no treinamento dos servidores.

Visando aprimorar o atendimento da Lei de Acesso à Informação, estimulando os órgãos a disponibilizarem maior quantidade de informações aos cidadãos em seus sítios institucionais, a CGDF instituiu o Índice de Transparência Ativa. Para orientar os órgãos na divulgação das informações exigidas pela LAI foi publicada a Instrução Normativa nº 02/2015 e disponibilizado o passo a passo por meio do Guia de Transparência Ativa. Com 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 1ª edição do Índice, apresentada em dezembro de 2016, contou com 5 órgãos atingindo o percentual de 100%. Em 2017, foram 27 órgãos e em 2018, 40 órgãos. Na 4ª edição, apresentada em 2019, 54 órgãos alcançaram a totalidade do índice, elevando para 84% o percentual geral do governo, de atendimento à transparência ativa.

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





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

O evento de apresentação da 4ª edição do Índice de Transparência Ativa, como encerramento da V Semana de Integridade e Combate à Corrupção, promovida pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), foi realizado no dia 05 de dezembro de 2019, no Salão Branco do Palácio do Buriti. Na ocasião, foram homenageados os 54 órgãos e entidades da administração pública que atingiram o índice de 100% de transparência ativa.

A Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF tem, dentre suas competências, a supervisão, o tratamento e a orientação dos dados e das informações disponibilizáveis no Portal da Transparência do Distrito Federal, conforme Decreto nº 36.236, de 1 de janeiro de 2015, visando ao pleno atendimento da Lei Complementar nº 131/2009.

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

Neste sentido, no exercício de 2019 foi promovida a reformulação do Portal da Transparência, realizada por servidores da Controladoria-Geral, com o objetivo de aumentar a participação da sociedade no acompanhamento e na fiscalização da aplicação dos recursos distritais. Com um layout mais moderno, a nova versão, lançada em 31 de outubro de 2019, apresenta novas funcionalidades que facilitam a navegação, a interatividade e a disponibilização de informações, quais sejam:

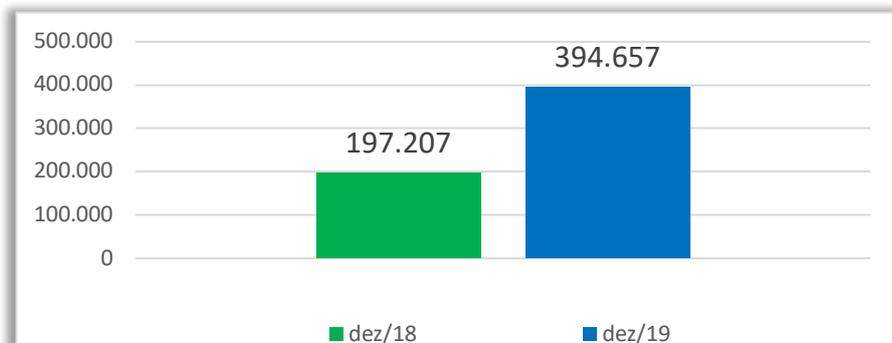
- Superbusca: para facilitar o acesso às informações disponíveis no portal, foi desenvolvida uma potente ferramenta de busca, para trazer de forma simples e rápida as informações constantes do banco de dados sobre palavras, nomes e expressões digitadas pelo usuário.
- Novo layout: para criar uma forma de comunicação mais direta com o usuário, o layout do Portal da Transparência foi modernizado e traz novos conceitos de usabilidade, arquitetura de informações, cores, performance e melhores disposições de conteúdos nas páginas.
- Informações por áreas temáticas: para que a sociedade possa saber como está sendo distribuído o orçamento público do Distrito Federal nas principais áreas de atuação do governo, foi desenvolvida uma consulta que traz, com apenas um clique, os valores das despesas por ações orçamentárias nas áreas de saúde, educação, transporte, segurança pública, administração, urbanismo, direitos da cidadania e assistência social.
- dados em gráficos: com o objetivo de facilitar a visualização das principais informações sobre as receitas e despesas do governo, foram desenvolvidas camadas contendo gráficos modernos e interativos, na página principal do Portal.
- Página da Lei de Acesso à Informação :para facilitar o registro de pedidos de acesso à informação e o acesso às informações que devem ser disponibilizadas nos sites dos órgãos e entidades, conforme determina a Lei de Acesso à Informação (LAI), foi desenvolvida uma página específica para esses encaminhamentos. Também foram disponibilizados relatórios, cartilha e explicações sobre a LAI.

Destaca-se que, com essas melhorias, no mês de dezembro de 2019, foi registrado o recorde de visualizações de páginas do Portal. De acordo com os dados do Google Analytics, foram 394.657 visualizações, demonstrando um incremento de mais de 100% em relação ao mesmo período de 2018.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Gráfico: Visualizações de página do Portal da Transparência



Em 2019, o Portal da Transparência teve 373 mil usuários e 3.214.213 visualizações de páginas, 17% a mais que as visualizações registradas em 2018.

Outra ferramenta de transparência pública disponibilizada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal é o aplicativo Siga Brasília, onde estão disponibilizadas informações sobre despesas e receitas públicas, remuneração dos servidores, beneficiários de programas sociais e a escala dos profissionais de saúde. No exercício de 2019, o Siga Brasília contou com cerca de 2,8 milhões de visualizações de página e 66 mil usuários, 20% a mais que o número de usuários registrado em 2018, de acordo com os dados do Google Analytics.

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. Neste sentido, em 2017 foi instituída a Política de Dados Abertos da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Distrito Federal, por meio do Decreto nº 38.354, de 24 de julho de 2017. A CGDF é responsável pela gestão dessa política. 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).

Em 2019, o Portal de Dados Abertos registrou 177 mil visualizações de página e mais de 48 mil usuários, de acordo com os dados do Google Analytics. Estão disponibilizados, atualmente, 160 conjuntos de dados de diversos temas como educação, saúde, segurança, infraestrutura, orçamento e participação 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 (dezesete) conselheiros, todos representantes da sociedade civil, designados por decreto assinado pelo Governador do Distrito Federal. Em 2019 tomaram posse 12 instituições com seus respectivos titulares e suplentes e foram realizadas 10 reuniões do colegiado e foram submetidos 08 requerimentos aos diversos órgãos do GDF. A nova composição do conselho tomou posse em setembro e foram eleitos como presidente e vice-presidente do conselho os representantes do DF em Movimento e da Agenda 21.

Em 2019, a Controladoria-Geral promoveu ações com o objetivo de criar condições para o exercício de controle social sobre as ações e programas custeados/contemplados com recursos do Distrito Federal, partir da concepção e execução de dois projetos nominados como “De Olho na Saúde” e “De Olho na Educação – Jovem”. Os projetos possuem relevância por apresentarem como foco primário a capacitação de conselheiros de políticas públicas, estudantes, professores e cidadãos, a vivência de uma auditoria cívica e a possibilidade de diante dos



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Controladoria-Geral do Distrito Federal

problemas identificados intervir no cenário e melhorar os ambientes impactados pela política alvo do projeto e até da comunidade na qual àquela unidade de ensino ou saúde está inserida.

A saúde da população distrital depende diretamente da qualidade dos serviços oferecidos pelo Governo. Cumprindo o papel de fomentar o controle social, a Controladoria-Geral lançou em 2019 o projeto-piloto “De Olho na Saúde”, que visa integrar administrações regionais, os conselhos de saúde e os hospitais públicos do DF participantes. A partir da capacitação do público-alvo, visando a realização de auditorias cívicas em unidades de saúde, os quais produziram relatórios que identificaram diversos pontos de melhoria elencados pelos participantes e foram alvo de intervenções propostas e executadas por estes atores e consolidados pela administração pública.



Foto: De olho na Saúde

Destacam-se os seguintes dados acerca do projeto De olho na Saúde:

- Unidade de Saúde alvo do projeto piloto: Hospital da Região Leste – HRL.
- 4 Regionais Administrativas envolvidas: Paranoá, Itapoã, São Sebastião e Jardim Botânico.
- 4 conselhos de saúde envolvidos: conselho de saúde do distrito federal, conselho gestor de saúde do distrito federal, conselho gestor de saúde do Itapoã e conselho gestor de saúde de São Sebastião.
- 30 auditores cívicos capacitados dentre conselheiros, servidores das administrações regionais e cidadãos.
- 5 relatórios de auditoria produzidos (Centro Cirúrgico, Clínica Médica, UTI, Classificação de Risco e Farmácia).

O projeto De olho na Saúde contemplou as seguintes etapas

- Capacitação: O projeto tem seu início na capacitação de voluntários (conselheiros, servidores, cidadãos) para realização de auditorias cívicas.
- Engajamento: articulação, sensibilização e fomento ao envolvimento do público alvo e os órgãos e as entidades interessadas nas ações do projeto.
- Auditoria cívica: constitui a etapa inicial da participação cidadã. É uma ação exercida diretamente pelo cidadão organizado ou não que visa fiscalizar, questionar e cobrar com maior clareza e autonomia do poder público com vistas a principiar ações de melhoria para a política pública alvo da auditoria.
- Intervenção: após a realização de auditorias cívicas em unidades de saúde, atuar juntamente com a administração pública na consolidação e resolução dos apontamentos.
- Instrumento de monitoramento dos apontamentos levantados na auditoria cívica realizada: é o instrumento utilizado pelo cidadão para verificar o cumprimento de suas deliberações e os resultados delas advindos.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Espera-se que, ao final do projeto, a população impactada pelas atividades do projeto seja capaz de:

- compreender e atuar no processo de gestão em saúde no DF;
- entender a sua relevância, impacto e aplicabilidade prática na vida do cidadão;
- conhecer os principais instrumentos de controle social;
- encontrar-se empoderada frente ao estado para criar e implementar os meios necessários à uma atuação civilista em suas comunidades e cidades;
- despertar o interesse da sociedade pela coisa pública de modo a entender seu papel e influência no processo decisório e no funcionamento do processo para melhoria de sua atuação profissional e consciência cidadã.

Destacam-se os seguintes resultados alcançados com o projeto:

- O Projeto Capacitou 30 Auditores cívicos em abril, dentre conselheiros de saúde, servidores das RA's do Itapoã, Paranoá, São Sebastião, Jardim Botânico, HRL, Secretaria de Saúde e população;
- Realizou Auditorias Cívicas na última semana de maio que culminou com a elaboração em junho de 05 relatórios de auditoria cívica realizados nas áreas Centro Cirúrgico, Clínica Médica, UTI, Classificação de Risco e Farmácia do HRL e um relatório geral de auditoria cívica, elaborado em julho.
- O Projeto contou ainda em julho com intervenções da comunidade participante do projeto direta e indiretamente com 2 dias de mutirão para conserto e reparo de equipamentos e mobiliário da unidade de saúde, revitalização das áreas pediátricas e adulto da classificação de riscos, ação social com parceiros do projeto nas áreas de odontologia, massagens, assistência jurídica, corte de cabelo.
- Campanhas de conscientização de pacientes de classificação verde;
- Publicização dos serviços prestados pelo hospital além de boas práticas (transparência). Após encerramento do projeto o GDF apoiou àquela unidade de saúde, com outras melhorias inclusive com divulgação em mídias sociais.

Outro projeto promovido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal é o De Olho na Educação – Jovem. O objetivo do projeto é despertar nos estudantes da rede de ensino do Distrito Federal, o interesse sobre a coisa pública e o controle de recursos públicos, para tanto, pretende estimular por intermédio do fomento ao controle social, os futuros cidadãos a se envolverem com as questões sociais e proporcionar uma formação crítica, criando o ambiente necessário para que tomem consciência de seus direitos e deveres. Espera-se, como resultado, que se tornem adultos atentos aos atos dos governos e aptos a exigir transparência e efetividade dos governantes, visando a prevenção e o combate à corrupção.

Por meio da metodologia de capacitação e “gameificação” é possível contribuir para além da formação acadêmica dos estudantes. A metodologia foca na formação dos valores e instrumentação necessários à cidadania ativa, no âmbito da formação cidadã com escopo principal do incremento ao controle social e programas educacionais efetivos. Tais programas contribuem para a construção de uma sociedade formada por pessoas solidamente arraigadas em valores morais e menos suscetíveis a serem corrompidas.

As edições anteriores do “Controladoria na Escola” se mostraram de grande valia na concepção do novo formato para o projeto “De Olho na Educação”. O incremento no número de parceiros viabilizou o desenvolvimento de um projeto mais fluido e com economia de recursos econômicos por parte do Governo do Distrito Federal. Tal aumento de parcerias dá-se pela credibilidade que o projeto adquiriu ao logo das edições, tornando essa reformulação do projeto como um aprimoramento do escopo.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal



Destacam-se os seguintes dados acerca do projeto De Olho na Educação:

- Projeto piloto - 8 unidades de ensino e fábrica social
- 6 regiões administrativas envolvidas
- Mais de 1000 educandos capacitados
- Mais de 50 professores capacitados
- 220 estudantes envolvidos diretamente
- Mais de 5.000 estudantes envolvidos indiretamente

O projeto De olho na Educação contemplou as seguintes etapas:

- Metodologia de game: se vale do design de games e de elementos de ludificação para criar abordagens em contextos não gamificados de modo a gerar encorajamento e comportamentos nos alunos para que os mesmos atinjam metas que são apresentadas ao longo do projeto como desafios/tarefas. Esta metodologia é utilizada por levar os estudantes participantes do projeto na direção de assumir comportamentos individualmente e coletivamente benéficos.
- Execução de tarefas: atividade que compõe a sistemática de pontuação do prêmio, sendo de execução coletiva, com possibilidade de participação de todos os inscritos nas equipes, além da comunidade escolar a ser envolvida pelas referidas equipes. Pode ser concomitante a outra atividade.
- Auditoria cívica: modelo de auditoria norteadas pela inclusão dos educandos no controle da gestão escolar, controle de gasto público e preservação do equipamento público, com o objetivo de avaliar uma situação ou condição no âmbito da comunidade escolar.
- Projeto de intervenção: atividade coletiva realizada a fim de mobilizar a comunidade escolar para apurar e identificar pontos de melhoria nas unidades de ensino e respectivas soluções, após a realização de auditoria cívica.
- Projeto de lei de iniciativa popular: instrumento no qual os educandos podem atuar na sugestão de criação de normas, propondo, assim, mudanças no funcionamento da estrutura sócio-política do Distrito Federal.
- Premiação dos melhores desempenhos: A título de motivação os melhores desempenhos foram premiados conforme o Edital nº 1/2019 que instituiu o prêmio.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

Espera-se que, ao final do projeto, os seguintes benefícios:

- Educandos que assumam uma postura de protagonismo na escola, que se expressa no compromisso com a conservação do patrimônio público;
- Educandos e educadores íntegros em seus papéis escolares e como cidadãos;
- Conhecimentos e práticas de participação e controle social disseminado nas comunidades escolares;
- Educandos e Educadores com uma boa percepção do ambiente escolar;
- Educandos capazes de identificar as causas dos problemas de sua escola e dispostos a buscar soluções para eles;
- Comunidade escolar envolvida em projetos educacionais voltados ao exercício ativo da cidadania;
- Formação de cidadãos críticos e conscientes de seus direitos e deveres; e
- Comunidade escolar empoderada com o conhecimento e uso de ferramentas de controle social e transparência.
- Fomentar a cultura da integridade nas escolas 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% 2019 - Foram emitidos 66 Relatórios de Auditoria de Monitoramento. Do total de 560 recomendações monitoradas, decorrentes de falhas graves, obteve-se o percentual de 37,5% de recomendações atendidas (210). Registra-se que o pleno atendimento das recomendações por parte dos órgãos por vezes depende de atuações que extrapolam as capacidades de atuação dos próprios órgãos monitorados.</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: 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. 2019 - Foram implantadas unidades de correção em 100% das unidades classificadas como de alta complexidade.</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. 2019: Foram implantadas comissão de ética em 100% dos órgãos classificados como de alta complexidade.</p>											



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

1682 - TAXA DE IMPLEMENTAÇÃO DE MATRIZES DE RISCO	%		01/01/00 01	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%). 2019: O índice de implementação de matrizes de risco atingiu 75% (18 das 24 unidades de alta complexidade). Em 2019, foram realizadas consultorias em cinco unidades participantes : SLU, PMDF, CEB-D, Secretaria de Justiça do Distrito Federal - SEJUS e IPREV.</p>											
1680 - NÍVEL DO ÓRGÃO CENTRAL DE CONTROLE INTERNO DO DISTRITO FEDERAL NA AVALIAÇÃO IA-CM DO IIA, CONACI E BANCO MUNDIAL	NÍVEL	1	31/10/20 15	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. 2019 - Houve alteração do Índice desejado para 2019, por meio da publicação da Lei no 6.447, de 23/12/2019. Tendo em vista a reavaliação do projeto e em razão da revisão do índice desejado, estão em andamento 15 projetos para institucionalizar os 15 processos chaves do nível 3 do modelo IA-CM.</p>											
1685 - TAXA DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	%	50	31/12/20 15	MENSAL	55	56	56	58,25	58	70	OUVIDO RIA GERAL/ 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. 2018 - O resultado alcançado aponta para o cumprimento da meta. 2019 - Meta atingida. Para o cálculo da satisfação com o serviço de ouvidoria do Distrito Federal em 2019 foram contabilizadas 37.293 respostas dos usuários na pesquisa de satisfação relacionada ao indicador</p>											

Indicador: "Taxa de implementação de matrizes de risco"

Foram realizadas consultorias em cinco unidades participantes do grupo de 24 entidades definido como de alta complexidade:

- Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU
- Polícia Militar do Distrito Federal – PMDF
- Companhia Energética de Brasília – CEB-D
- Secretaria de Justiça do Distrito Federal – SEJUS
- Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Distrito Federal – IPREV/DF (inicialmente vinculada como alta complexidade à Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão do Distrito Federal – SEPLAG)

Assim, dentro do grupo de unidades de alta complexidade estabelecido, alcançou-se em 2019 o índice de implementação de matrizes de risco de 75% (18 das 24 unidades de alta complexidade).



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal



Indicador: “Implantação de unidades especializadas de correição”

Foram implantadas unidades de correição em 100% dos órgãos de alta complexidade. Em 2019, por ocasião da assunção do novo Governo do Distrito Federal, houve reestruturação de alguns órgãos, contudo nas referidas alterações permanecem as unidades de correição. Desta forma, na medição dos indicadores acima mencionados foram considerados os seguintes órgãos/entidades: Fundação Hemocentro de Brasília, Secretaria de Estado de Saúde; Secretaria de Estado de Educação; NOVACAP; Secretaria de Estado de Fazenda, atual Secretaria de Estado de Economia; Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura; METRÔ; DER; SLU; DETRAN; CODHAB; Secretaria de Estado de Cultura; Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural; AGEFIS, atual Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística; Polícia Militar; Secretaria de Estado do Meio Ambiente; Polícia Civil; CEB; CAESB; e TERRACAP.

Indicador: “Implementação de comissão de ética nos órgãos e entidades do Distrito Federal”

Foram implantadas comissão de ética em 100% dos órgãos classificados como de alta complexidade.

Ressalte-se que alguns órgãos/entidades não fazem mais parte da estrutura administrativa do Distrito Federal, devido à reestrutura ocorrida no início do ano de 2019. Desta forma, na medição dos indicadores acima mencionados foram considerados os seguintes órgãos/entidades: Fundação Hemocentro de Brasília; Secretaria de Estado de Saúde; Secretaria de Estado de Educação; NOVACAP; Secretaria de Estado de Fazenda, atual Secretaria de Estado de Economia; Secretaria de Estado de Obras e Infraestrutura; METRÔ; DER; SLU; DETRAN; CODHAB; Secretaria de Estado de Cultura; Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural; AGEFIS, atual Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística; Secretaria de Estado do Meio Ambiente; Polícia Civil; CEB; CAESB; e TERRACAP.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

PROGRAMA TEMÁTICO: 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	357.686,00	403.995,08	403.995,00	356.570,40
8384 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL - DISTRITO FEDERAL	357.686,00	403.995,08	403.995,00	356.570,40
TOTAL - 6211 – DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA	357.686,00	403.995,08	403.995,00	356.570,40

Os colaboradores da Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP que trabalham na Controladoria-Geral do Distrito Federal receberam capacitações, as quais foram promovidas de forma colaborativa e voluntária por servidores lotados nesta CGDF, com o objetivo de proporcionar novos aprendizados que auxiliem na ressocialização e formação dos prestadores de serviços, com a realização de 34 encontros, totalizando 44 horas/aula de capacitação nos temas:

- Técnicas de Estudo – Palestra
- Administração Pública Mapeada – Palestra
- Finanças pessoais - Palestra
- Noções de Direito Público - curso
- Educação financeira - curso
- Introdução à Língua Inglesa - curso
- Gestão da Produtividade e Organização do Tempo – curso

PROGRAMA: 0001 – PROGRAMA PARA OPERAÇÃO ESPECIAL

Execução Orçamentária e Financeira

AÇÃO/SUBTÍTULO	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
9041 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA	500.000,00	900.449,00	846.453,30	846.453,30
0042 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA-DISTRITO FEDERAL	500.000,00	900.449,00	846.453,30	846.453,30
9050 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES	1.490.000,00	2.535.067,00	1.970.161,52	1.970.161,52
6968 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES - CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL - DISTRITO FEDERAL	1.490.000,00	2.535.067,00	1.970.161,52	1.970.161,52
TOTAL – 0001 – PROGRAMA PARA OPERAÇÃO ESPECIAL	1.990.000,00	3.435.516,00	2.816.614,82	2.816.614,82



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

**PROGRAMA TEMÁTICO: 6003 – GESTÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇO AO ESTADO –
GESTÃO PÚBLICA**

Execução Orçamentária e Financeira

AÇÃO/SUBTÍTULO	DOTAÇÃO INICIAL	AUTORIZADO	EMPENHADO	LIQUIDADO
2422 - CONCESSÃO DE BOLSA ESTÁGIO	500.661,00	548.161,00	524.060,15	524.060,15
9638 - CONCESSÃO DE BOLSA ESTÁGIO-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	500.661,00	548.161,00	524.060,15	524.060,15
8502 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	62.744.813,00	63.566.207,00	61.606.272,69	61.603.789,43
6996 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	62.744.813,00	63.566.207,00	61.606.272,69	61.603.789,43
8504 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES	1.221.167,00	1.278.167,00	1.189.182,84	1.189.182,84
6991 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	1.221.167,00	1.278.167,00	1.189.182,84	1.189.182,84
8517 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS	380.193,00	276.934,38	213.998,00	201.345,75
8681 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	380.193,00	276.934,38	213.998,00	201.345,75
4088 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES	10.000,00	5.395,00	1.495,00	1.495,00
0029 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL - DISTRITO FEDERAL	10.000,00	5.395,00	1.495,00	1.495,00
TOTAL - 6003 - GESTÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS AO ESTADO - GESTÃO PÚBLICA	64.856.834,00	65.674.864,38	63.535.008,68	63.519.873,17



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

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 2019, a Controladoria-Geral realizou 37 eventos institucionais, destacando-se a IV Semana de Controle Interno, Transparência, Ouvidoria e Correição da CGDF, realizada entre os dias 14 a 16 de maio de 2019, a V Semana de Integridade e Combate à Corrupção da CGDF, realizada entre os dias 02 a 05 de dezembro de 2019, como eventos para o público externo. Para o público interno, destacam-se a realização de eventos de datas comemorativas e a divulgação da estratégia institucional e resultados alcançados, no Balanço de Resultados da CGDF.

A Controladoria-Geral do Distrito Federal realizou ações para melhoria da qualidade de vida dentro do ambiente laboral, proporcionando condições de desenvolvimento pessoal do indivíduo. Manter a crescente transformação foi a proposta deste ano, permanecendo como diretrizes os aspectos Integração; Saúde e Alimentação Saudável e Responsabilidade Social. Assim, em 2019 foram desenvolvidas inúmeras ações de qualidade de vida objetivando ampliar o clima participativo, as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal, fortalecendo a identificação instituição-servidor, das quais se destacam:

- Integração: Prêmio Destaque CGDF, concurso fotografia, apresentações musicais, oficinas em geral, aulas de dança de salão, aulas de violão, bazar chique, dia do servidor, dia do estagiário e prestadores de serviços, dia da mulher, dia dos pais no estádio Mané Garrincha e dia das mães no Centro Cultural CCBB;
- Saúde e Alimentação Saudável: ginástica laboral, workshops de conscientização ao emagrecimento com saúde e cuidados com a vida, campanha de vacinação e palestras sobre saúde ocupacional e estresse;
- Responsabilidade Social: voluntariado em ações sociais, campanha de arrecadação de roupas e agasalhos, campanha de doação de sangue e Outubro Rosa.

Em fevereiro de 2019, foi realizada a regulamentação do Teletrabalho, iniciativa da qual participam 27 servidores. O resultado desse regime de trabalho consistiu em aumento de produtividade e economia para o órgão, aliado à qualidade de vida para os servidores participantes.

Quanto à capacitação de servidores, foram realizados cursos nos seguintes temas: destacam-se a participação de 192 servidores na IV Semana de Controle Interno, Transparência, Ouvidoria e Correição da CGDF, 20 gestores no Curso de Desenvolvimento de Gestores Públicos com foco em Liderança, e 54 servidores na V Semana Integridade e Combate à Corrupção.

Foram promovidas, ainda, iniciativas de sensibilização dos servidores para formação de senso crítico no ambiente de trabalho voltado à sustentabilidade socioambiental. Foram realizadas campanhas e ações para economia de energia, de água e insumos de forma geral; exposição de imagens sobre o meio ambiente voltadas à reflexão, análise da redução das lâmpadas visando maior economia e utilização da luz natural, participação de servidores em eventos correlatos, aproveitamento do material de consumo em desuso para doação a órgãos e escolas e campanhas na intranet visando conscientização dos servidores/prestadores de serviço. Também foi realizado Evento Comemorativo ao “Junho Verde”, incluindo palestra sobre a Coleta Seletiva Solidária, debates, distribuição de mudas de flores e visita ao centro de tratamento de resíduos sólidos.

Em atenção à edição do Decreto nº 40.291, de 28 de novembro de 2019, foram incorporadas à estrutura da Controladoria-Geral do Distrito Federal a atuação na área de Governança e de Compliance. Nessas temáticas, foi promovida, em dezembro de 2019, a 2ª reunião do Conselho de Governança para retomar a política de Governança Pública no Governo do Distrito Federal, em cumprimento ao Decreto n.º 39.736 de 2019.

Na temática de Ouvidoria, destacam-se as seguintes iniciativas:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

a. Implementação da Pesquisa de Satisfação do OUV-DF via Atendimento na Central 162

Os cidadãos que utilizam o Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF somente por meio da central telefônica 162 não tinham a possibilidade de acessar e responder as avaliações do sistema, bem como a pesquisa de satisfação existente, vez que as funcionalidades do sistema só permitiam este acesso se o cidadão estivesse logado em sua conta. Agora o sistema está preparado para que o operador da Central 162, após ler a resposta para o cidadão em contato, possa realizar com o ele a avaliação do resultado da manifestação e uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento recebido na ouvidoria. Como ainda 50% dos usuários do sistema registram suas manifestações através da central 162, estima-se que a participação da sociedade nestas avaliações com a implementação desta ação irá aumentar significativamente este controle social.

b. Análise de Sentimento da Pesquisa de Satisfação do OUV-DF

O trabalho analisou os comentários livres das manifestações do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal, com o objetivo de gerar informações que auxiliem no aprimoramento das ações da Controladoria-Geral do Distrito Federal e de outros gestores interessados. A base de dados analisada consiste em informações referentes a interações dos cidadãos com a Ouvidoria que também contém dados socioeconômicos dos cidadãos. Uma parcela das interações conta com o comentário feito pelo cidadão a respeito do serviço, objeto de análise principal desse trabalho. Foram avaliadas características textuais destes comentários assim como a sua polaridade, ou seja, se o comentário feito pelo cidadão era positivo, neutro ou negativo. Por fim, utilizou-se uma ferramenta que gera um resumo dos comentários referentes a um órgão. Este resumidor permite que o gestor tenha uma noção das manifestações feitas sobre o órgão de interesse lendo uma quantidade reduzida de comentários, permitindo economia de tempo dos gestores interessados e ganho de informação sobre os serviços realizados.

c. Portal Indicadores de Ouvidoria

Foi lançado o portal contendo nove Painéis de Monitoramento, totalizando 20 (vinte) Dashboards com mais de 70 (setenta) gráficos e relatórios combinados entre si por meio de uma ferramenta de Business Intelligence, a fim que essas informações de ouvidoria possam ser utilizadas efetivamente na gestão para que as análises das unidades das ouvidorias seccionais sejam mais tempestivas e assertivas em relação às demandas apresentadas em seus órgãos, subsidiando os processos de tomada de decisões, avaliação e formulação de políticas públicas.

d. Programa de Formação em Ouvidoria

A capacitação se deu através do Programa de Formação em Ouvidoria em parceria com a Escola de Governo do DF – EGOV. Foram oferecidas 16 turmas de capacitação, divididas em 6 cursos distintos dentro do Programa, nos quais 481 servidores concluíram seus cursos. Para atestar o nível de conhecimento técnico e a especialização dos profissionais que atuam nas Ouvidorias Públicas do DF, visando um melhor desempenho em suas atividades, demos continuidade nas emissões das Certificações em Ouvidoria Pública. Para obter a certificação o servidor precisa concluir todos os cursos do Programa de Formação em Ouvidoria do DF, somando 60 (sessenta) horas-aulas de capacitação na área. Em 2019, 28 servidores foram Certificados.

e. Curso de Formação em Ouvidoria – EAD

Foi lançado no dia 25 de setembro de 2019 o curso EAD da Ouvidoria, na plataforma de ensino à distância da Escola de Governo - EGOV. O curso contempla as principais noções de ouvidoria pública dentro do contexto do Distrito Federal, sendo um ensino dinâmico e efetivo a distância para os servidores públicos de todo o governo, buscando atrair novos servidores para atuarem nas áreas das ouvidorias, bem como capacitar servidores de outras áreas técnicas que se relacionem com os serviços das ouvidorias, além de facilitar o acesso a orientações



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

e reciclagem para os que já atuam no sistema de ouvidorias do DF. Na primeira turma deste curso EAD, 106 servidores concluíram o curso.

f. 4ª Edição do Concurso “Melhores Práticas em Ouvidoria”

O Concurso tem objetivo de estimular, reconhecer, fortalecer e premiar iniciativas feitas pelas ouvidorias seccionais que compõem o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, buscando estimular a atuação dinâmica do Ouvidor para estabelecer um banco de boas práticas com inovação e replicabilidade entre as ouvidorias a partir de técnicas de Benchmarking, valorizando as experiências inovadoras dos integrantes da rede, com foco na melhoria continuada dos serviços públicos. Nesta edição foram inscritas 15 práticas inovadoras, onde foram premiadas as seguintes práticas inovadoras:

- “Ouvidoria de mãos dadas com a inclusão” da Secretaria de Estado de Esporte e Lazer do DF – SEEL/DF
- “SEJUS mais perto do cidadão” da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania do DF – SEJUS/DF
- “A ouvidoria da Saúde vai até você” da Secretaria de Estado de Saúde do DF – SES/DF

g. 2º Prêmio OGDF de Melhor Desempenho

A premiação tem objetivo de estimular, reconhecer, fortalecer e premiar as ouvidorias que apresentarem o melhor desempenho, considerando também a percepção do cidadão. Foram avaliados vários indicadores de desempenho com base na legislação relacionada à ouvidoria e perspectiva do cidadão conforme pesquisa de satisfação respondida por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – Ouv-DF. Este prêmio faz parte da iniciativa de Fortalecimento do Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do DF descrito no Plano Estratégico do DF 2019-2023. Os Órgãos que compõem o Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF foram divididos em três categorias de acordo com o volume de manifestações recebidas onde as três melhores ouvidorias classificadas de cada categoria foram premiadas, sendo elas:

a) CATEGORIA 1: ouvidorias que receberam de 10 a 39 manifestações por mês, em média:

- Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural – SEAGRI-DF;
- Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do DF – Emater-DF;
- Administração Regional da Candangolândia;

b) CATEGORIA 2: ouvidorias que receberam de 40 a 149 manifestações por mês, em média:

- Administração Regional de Taguatinga;
- Fundação Hemocentro de Brasília – FHB;
- Administração Regional do Riacho Fundo II;

c) CATEGORIA 3: ouvidorias que receberam a partir de 150 manifestações por mês, em média:

- Fundação Jardim Zoológico de Brasília – FJZB;
- Secretaria de Estado de Saúde do DF – SES/DF;
- Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF – SEMOB-DF;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

h. Atendimento da Ouvidoria por meio do APP “e-GDF”

O App “e-GDF” foi desenvolvido a partir do Banco de Dados do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - Ouv-DF para disponibilizar ao cidadão uma central com serviços oferecidos pelos diversos órgãos do Distrito Federal, onde através da interface com o Ouv-DF possibilita ao cidadão o registro manifestações de ouvidoria no próprio App. Em 2019, foram registradas 752 manifestações pelo aplicativo.

i. Ouvidoria Itinerante

O Projeto visa facilitar a comunicação entre a sociedade e a Administração Pública Distrital, percorrendo as Regiões Administrativas, participando de atividades, de eventos e se fazendo presente onde a população está. Este formato de atendimento possibilita novos meios de conhecer as necessidades locais e, a partir disso, traçar diagnósticos que impliquem na promoção de políticas públicas que atendam às necessidades sociais. Em 2019 foram realizados 37 eventos de ouvidorias itinerantes com 757 registros formais de manifestações, onde todas foram respondidas com o percentual de resolutividade de 55% na avaliação cidadã.

j. Legislação para priorização das demandas de Ouvidoria no DF - Decreto nº 39.723 de 19 de março de 2019.

Foi confeccionado, editado e publicado decreto pelo governado que estabelece medidas, no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal além de dar outras providências, tais como:

- Forma de provimento dos cargos de ouvidores baseados em critérios técnicos profissionais;
- Caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF - Portaria nº 342/2019 - CGDF;
- Avaliação do sistema informatizado OUV-DF para torná-lo mais acessível e amigável quando da utilização pelo cidadão;

k. Avaliação do Sistema Informatizado de Ouvidoria – OUV-DF pelo cidadão

Visando atender o disposto no artigo 9º do Decreto nº 39.723/2019 foi realizada a avaliação mediante utilização de questionários avaliativos e levantamentos no próprio sistema OUV-DF de apontamentos de melhorias no sistema nas manifestações registradas ao longo de sua existência. Em resumo, após 600 questionários enviados aos usuários do OUV-DF com maior número de manifestações registradas, 21 questionários enviados a usuários que até então não conheciam o sistema e ainda 407 manifestações que citaram no relato o sistema informatizado de ouvidoria, destacamos que 88% dos respondentes consideram a versão atual do sistema OUV-DF acessível, 82% o consideram amigável e 96% se dizem satisfeitos com o OUV-DF.

l. Emissão de Relatórios Gerenciais de Ouvidoria trimestralmente para os Titulares dos Órgãos e Entidades da Rede SIGO-DF

Visando atender o disposto no artigo 2º do Decreto nº 39.723/2019, foi desenvolvido um relatório com ferramenta de Business Intelligence destacando as principais reclamações, denúncias e solicitações de serviços de todos os órgãos da Administração Pública Distrital Direta e Indireta, balizadas pela caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF (Portaria nº 342/2019 – CGDF). Estes relatórios foram encaminhados trimestralmente aos gestores máximos de todos os órgãos e entidades em questão visando o aprimoramento dos serviços públicos prestados à população do DF.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

m. Relatório Socioeconômico com o Perfil dos Usuários do SIGO-DF

O objetivo deste trabalho, por meio das análises apresentadas, gráficos, dados e informações é conhecer mais de perto os usuários das Ouvidorias de todos os Órgãos, Administrações e Entidades Públicas do DF.

Desta forma, o perfil socioeconômico dos usuários do SIGO/DF, segundo estudo do ano de 2018, em resumo é:

- Na sua maioria é de mulheres;
- Cidadãos entre 34 a 45 anos de idade;
- Com o ensino médio completo;
- Preferem registrar suas demandas por meio do telefone;
- Pardos;
- Com faixa de renda de até 1 salário mínimo;

n. Programa Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por todas as instituições do GDF, onde é informado ao cidadão quais são os serviços prestados pelo órgão, como é possível solicita-los e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

Em 2019 o monitoramento evolutivo do programa foi fundamentado em três vertentes: (i) Atualização e formalização (GT publicado no DODF) de equipe responsável pelo monitoramento interno das Cartas de Serviços de cada órgão; (II) identificação da visão dos cidadãos sobre as Cartas de Serviços mediante realização de pesquisas de satisfação disponibilizada em todos os sítios institucionais e no OUV-DF; (III) Monitoramento dos Indicadores de Desempenho das Cartas de Serviços.

Sobre o monitoramento destes indicadores, observa-se que, dos cidadãos que responderam às pesquisas sobre a Carta de Serviços, 63% informaram que tem conhecimento da existência destas nos sites dos órgãos do GDF. Em atenção à clareza das informações constantes destes documentos, 95% se mostram satisfeitos com o conteúdo apresentado. Em relação à adequação dos Requisitos das Cartas de Serviços, destaca-se que 78% das cartas do DF estão conforme a legislação do DF. O sucesso deste programa se justifica pelos mais de 6,5 milhões de acessos as Cartas de Serviços do GDF em 2019.

Desta forma, em 2019 foram cadastrados 79.441 novos usuários no sistema OUV-DF, com 230.543 novas manifestações registradas, onde 41% destes usuários tiveram 100% de seus problemas resolvidos além dos 69% que estão satisfeitos com o serviço prestado pela ouvidoria e 76% dos usuários recomendam a utilização das ouvidorias do Distrito Federal, reforçando a confiança no sistema.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

4. DIAGNÓSTICO DO DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE

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

A Controladoria-Geral do Distrito Federal alcançou destaque nos resultados apresentados durante o ano de 2019 na atuação das suas macro funções de controle interno, correição, transparência e combate à corrupção e ouvidoria de atuação. Contudo, identificaram-se as seguintes dificuldades e problemas que interferiram na realização de suas atividades.

Quanto ao Controle Interno, observa-se a insuficiência de força de trabalho para atender tempestivamente todas as demandas por ações de controle, necessidade de evolução no Sistema de Gestão de Auditoria do Distrito Federal – SAEWEB, a ausência de programa de capacitação continuada para os Auditores e Inspetores de Controle Interno, bem como um melhor alinhamento de algumas atividades com as normas internacionais de auditoria interna.

Diante das dificuldades e problemas identificados, as perspectivas para a temática de Controle Interno para 2020 são as seguintes: proposta de realização de concurso público para a Carreira Auditoria de Controle Interno, realização de melhorias no SAEWEB, oferecimento de capacitação aos auditores e inspetores, bem como a institucionalização de 13 processos chaves do nível 3 do modelo IA-CM, de forma a aumentar o nível de alinhamento às normas internacionais de auditoria interna.

Na temática de Correição, o maior entrave encontrado continua sendo o reduzido quadro de servidores que permanecem enfrentando elevada sobrecarga de trabalho para desempenhar as diversas atribuições no tocante à condução dos procedimentos de apuração, supervisão, orientação, capacitação, normatização e inspeções, sempre visando coibir a prática de irregularidades no âmbito da Administração Pública Distrital.

Assim, considerando o enfoque na atuação preventiva, no ano de 2020, a Controladoria Geral, enquanto Órgão Superior do Sistema de Correição pretende executar as seguintes ações: aumentar a quantidade de servidores capacitados pela própria Controladoria-Geral na temática de procedimentos disciplinares, tomada de contas especial, com o lançamento do curso EAD em Tomada de Contas Especial – módulo I e II, instrução prévia e execução de TCE, regulamentar o fluxo dos processos administrativos de responsabilização de pessoas jurídicas, atuar junto aos gestores para implementar, no âmbito dos respectivos órgãos/entidades, estrutura correicional e de tomada de contas especial, e lançar o Portal de Correição.

Quanto à temática de Ouvidoria, destaca-se a superação de todas as metas de indicadores estabelecidos nos diversos instrumentos de planejamento aos quais possui metas pactuadas, e o crescimento de 20% nos registros de manifestações em relação ao ano anterior. Os números apresentados estabelecem novo recorde de registros, consolidando assim a confiança que os cidadãos do Distrito Federal possuem atualmente no sistema de ouvidoria.

A Controladoria-Geral do Distrito Federal, como órgão superior e normativo do SIGO-DF, editou o Decreto nº 39.723/2019 com estabelecimento de medidas para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal através das ouvidorias. No decreto são tratadas, dentre outras, questões de priorização das demandas de ouvidoria, assuntos mais recorrentes, previsão de ocorrências ou situações graves em relação a estas demandas, bem como obrigatoriedade dos dirigentes máximos dos órgãos relatarem providências adotadas a estas ocorrências e situações e indicações aos cargos de ouvidores por parte do Controlador-Geral.

Como perspectivas para 2020 para a temática de Ouvidoria, esta Controladoria-Geral está focada em dar continuidade aos programas que executa e às principais entregas:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal

- Fortalecimento do Programa de Desempenho do Sistema de Ouvidoria do DF
- Programa de Integridade no Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF – SIGO-DF
- 5ª edição do Concurso “Melhores Práticas em Ouvidoria”
- Prêmio OGDF de Melhor Desempenho – 2020
- Portal de Transparência Ativa em Ouvidoria
- Ouvidoria Itinerante
- Ampliação do curso EAD da Ouvidoria
- Capacitação do Call Center 162
- Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
- Programa Carta de Serviços ao Cidadão

Evidencia-se que todas as ações, projetos e programas executados durante o ano de 2019 corroboram para que os cidadãos do DF exerçam sua participação e controle social, registrando solicitações, reclamações e denúncias, além de interagirem com o sistema através de pedidos de informações, sugestões e elogios.