

## **1. HISTÓRICO DA CRIAÇÃO E COMPETÊNCIAS**

### Legislação Atualizada e Síntese das Competências

A Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) rege-se pelo Decreto nº 32.716, de 1º de janeiro de 2011, Decreto nº 36.017, de 18 de novembro de 2014, Decreto nº 36.236 de 1º de janeiro de 2015, Decreto nº 36.877, de 16 de novembro de 2015, Decreto nº 37.472, de 08 de julho de 2016, Decreto nº 37.592, de 30 de agosto de 2016, e Decreto nº 37.712, de 18 de outubro de 2016. É órgão especializado de direção superior, diretamente subordinado ao Governador do Distrito Federal, responsável pela coordenação e execução das ações de governo asseguradoras da legalidade e moralidade administrativas, com atuação em macro funções como: controle interno; correição; transparência e controle social e ouvidoria. A Lei Orgânica do Distrito Federal (LODF), e a legislação que a instituiu, traz como competências:

- I. Avaliar o cumprimento das metas previstas no plano plurianual, a execução dos programas de governo e dos orçamentos do Distrito Federal (DF);
- II. Comprovar a legalidade e avaliar os resultados quanto à eficácia e eficiência da gestão orçamentária, financeira, contábil e patrimonial nos órgãos e entidades da administração do DF, e quanto à aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;
- III. Exercer o controle sobre o deferimento de vantagens e a forma de calcular qualquer parcela integrante da remuneração, vencimento ou salário de seus membros ou servidores;
- IV. Exercer o controle das operações de crédito, avais e garantias, bem como os dos direitos e haveres do DF;
- V. Avaliar a relação de custo e benefício das renúncias de receitas e dos incentivos, remissões, parcelamentos de dívidas, anistias, isenções, subsídios, benefícios e afins de natureza financeira, tributária, creditícia e outros;
- VI. Apoiar o controle externo, no exercício de sua missão institucional;
- VII. Supervisionar, dar tratamento e orientação aos dados e informações disponibilizáveis no Portal da Transparência;
- VIII. Supervisionar e coordenar o sistema de controle interno;
- IX. Planejar, organizar e coordenar as atividades operacionais das áreas de correição e auditoria administrativa;
- X. Dar andamento às representações e denúncias relacionadas à ouvidoria;
- XI. Atuar na defesa do patrimônio público e da transparência;
- XII. Planejar, organizar e coordenar as atividades operacionais relativas à prevenção e combate à corrupção;
- XIII. Verificar a aplicação dos princípios constitucionais nos atos da Administração Pública;
- XIV. Apurar indícios de irregularidades.

A Controladoria-Geral do Distrito Federal teve sua denominação alterada, no lugar da então Secretaria de Estado de Transparência e Controle, consoante Decreto nº 36.236 de 1º de janeiro de 2015, artigo 8º, § 1º, alínea XII e Decreto nº 37.948, de 9 de janeiro de 2017.

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

## FORÇA DE TRABALHO

Servidores	Atividade-Meio (Com cargo em comissão)	Atividade-Meio (Sem cargo em comissão)	Atividade-Fim (Com cargo em comissão)	Atividade-Fim (Sem cargo em comissão)	Total
Efetivos do GDF	38	27	59	123	247
Comissionados sem vínculo efetivo	14	0	8	0	22
Requisitados de órgãos do GDF	6	2	9	12	29
Requisitados de órgãos fora do GDF	4	0	1	0	5
Estagiários	0	58	0	0	58
Menor Aprendiz/ Projeto Jovem Candango	0	18	0	0	18
Terceirizados (FUNAP)	0	17	0	0	17
Outros - especificar	0	0	0	0	0
Subtotal	62	122	77	135	396
(-) Cedidos para outros órgãos	0	8	0	32	40
<b>Total Geral</b>	<b>62</b>	<b>114</b>	<b>77</b>	<b>103</b>	<b>356</b>

## **2. REALIZAÇÕES POR PROGRAMA**

### **6203 – GESTÃO PARA RESULTADOS**

#### **Execução Orçamentária e Financeira**

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
<b>4093 - CONTROLE, CORREIÇÃO E TRANSPARÊNCIA NAS APLICAÇÕES DOS RECURSOS PÚBLICOS</b>	<b>180.000,00</b>	<b>150.799,98</b>	<b>148.598,13</b>	<b>148.598,13</b>
0001 - CONTROLE, CORREIÇÃO E TRANSPARÊNCIA NAS APLICAÇÕES DOS RECURSOS PÚBLICOS-- DISTRITO FEDERAL	180.000,00	150.799,98	148.598,13	148.598,13
<b>1471 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO</b>	<b>11.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2529 - MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO--SECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE DO DF-DISTRITO FEDERAL	11.000,00	0,00	0,00	0,00
<b>2557 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>300.000,00</b>	<b>183.009,00</b>	<b>126.252,28</b>	<b>126.252,28</b>
0010 - GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO--CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	300.000,00	183.009,00	126.252,28	126.252,28
<b>TOTAL - 6203 – GESTÃO PARA RESULTADOS</b>	<b>491.000,00</b>	<b>333.808,98</b>	<b>274.850,41</b>	<b>274.850,41</b>

O valor referente à ação orçamentária 1471 não foi autorizado, não sendo contingenciado. O investimento no exercício de 2017 na CGDF foi executado pelo Programa de Apoio à Gestão e Integração aos Fiscos do Brasil - PROFISCO.

## Indicadores de Desempenho por Programa de Governo

Denominação do Indicador	Índice Mais Recente	Unidade de Medida	Desejado em 1º Ano	Alcançado em 1º Ano	Desejado em 2º Ano	Alcançado em 2º Ano	Desejado em 3º Ano	Desejado em 4º Ano	Origem/Fonte
1681 - ATENDIMENTO SATISFATÓRIO DAS RECOMENDAÇÕES DE AUDITORIA CONSEQUENTES DE FALHAS GRAVES		%	30	45	35	47%	40	45	SUBCI / CGDF/ UO 45101/ OE 1
<p><b>Justificativa:</b> 2016 - Meta atingida em 45,73%. O monitoramento das falhas de auditoria no exercício de 2016 obteve o quantitativo de 293 recomendações.</p> <p>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).</p>									
1683 - IMPLANTAÇÃO DE UNIDADES ESPECIALIZADAS DE CORREIÇÃO	10	%	30	22	50	91,66%	80	100	SUCOR/ CGDF/ UO 45101/ OE 1
<p><b>Justificativa:</b> 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 correcionais, o resultado alcançado foi de 22,22% de instituição de unidades especializadas.</p> <p>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 correição/comissões permanentes em Órgãos da Administração Direta.</p>									
1684 - IMPLEMENTAÇÃO DE COMISSÃO DE ÉTICA NOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO DISTRITO FEDERAL		%	30	87	50	96%	80	100	SUCOR/ CGDF/ UO 45101/ OE 1
<p><b>Justificativa:</b> 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.</p> <p>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.</p>									
1680 - NÍVEL DO ÓRGÃO CENTRAL DE CONTROLE INTERNO DO DISTRITO FEDERAL NA AVALIAÇÃO IA-CM DO IIA, CONACI E BANCO MUNDIAL	1	NÍVEL	2	1	3	50% nível 3	3	4	SUBCI / CGDF/ UO 45101/ OE 1
<p><b>Justificativa:</b> 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.</p> <p>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.</p>									
1682 - TAXA DE IMPLEMENTAÇÃO DE MATRIZES DE RISCO		%	15	15	30	30%	60	100	SUBCI / CGDF/ UO 45101/ OE 1
<p><b>Justificativa:</b> 2016 - Foram entregues 3 matrizes de risco em 2016: HEMOCENTRO, SEAGRI e METRO-DF.</p> <p>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.</p>									
1686 - TAXA DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO EM RELAÇÃO AOS INSTRUMENTOS DE TRANSPARÊNCIA		%	50	63	55	50%	60	65	SUTCS/ CGDF/ UO 45101/ OE 1
<p><b>Justificativa:</b> 2016 - A meta prevista para o indicador em 2016 é de 55%. Houve 290 respondentes, dentre os quais, 137 declararam-se muito satisfeitos, 47 satisfeitos, 39 insatisfeitos e 67 muito insatisfeitos. A soma dos que se declaram satisfeitos e muito satisfeitos corresponde a 63% do total o que fez com que a meta fosse superada em 8%.</p> <p>2017 - As limitações de recursos financeiros e de recursos humanos especializados para implementação nos demais instrumentos, a pesquisa de opinião só foi implementada no Portal da Transparência, em 9 de dezembro de 2016, e ainda está em fase de aperfeiçoamento, uma vez que a forma como é apresentada atualmente pode gerar resultados enviesados.</p>									
1685 - TAXA DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	50	%	55	56	56	58,25%	58	60	OUVIDORIA GERAL/ CGDF/ UO 45101/ OE 1
<p><b>Justificativa:</b></p> <p>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.</p> <p>2017 - A avaliação cidadã acerca das demandas de Ouvidoria é feita de forma automática no sistema informatizado de ouvidoria, disponível em</p>									

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

## 6211 – DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

### Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
<b>2426 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA</b>	<b>198.900,00</b>	<b>333.900,00</b>	<b>292.439,75</b>	<b>292.439,75</b>
8384 - FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DE APOIO AO INTERNO E SUA FAMÍLIA-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	198.900,00	333.900,00	292.439,75	292.439,75
<b>TOTAL - 6211 – DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA</b>	<b>198.900,00</b>	<b>333.900,00</b>	<b>292.439,75</b>	<b>292.439,75</b>

## 0001 - PROGRAMA PARA OPERAÇÃO ESPECIAL

### Execução Orçamentária e Financeira

Ação/Subtítulo	Lei	Despesa Autorizada	Empenhado	Liquidado
<b>9041 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA</b>	<b>1.044.000,00</b>	<b>196.378,00</b>	<b>196.377,57</b>	<b>0,00</b>
0042 - CONVERSÃO DE LICENÇA PRÊMIO EM PECÚNIA--DISTRITO FEDERAL	1.044.000,00	196.378,00	196.377,57	0,00
<b>9050 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES</b>	<b>2.400.000,00</b>	<b>2.646.822,00</b>	<b>2.523.339,39</b>	<b>2.483.551,39</b>
6968 - RESSARCIMENTOS, INDENIZAÇÕES E RESTITUIÇÕES-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	2.400.000,00	2.646.822,00	2.523.339,39	2.483.551,39
<b>TOTAL - 0001 - PROGRAMA PARA OPERAÇÃO ESPECIAL</b>	<b>3.444.000,00</b>	<b>2.843.200,00</b>	<b>2.719.716,96</b>	<b>2.483.551,39</b>

O valor referente à ação 9041 não foi executado.

**6003 – GESTÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS AO ESTADO – GESTÃO PÚBLICA****Execução Orçamentária e Financeira**

<b>Ação/Subtítulo</b>	<b>Lei</b>	<b>Despesa Autorizada</b>	<b>Empenhado</b>	<b>Liquidado</b>
<b>2422 - CONCESSÃO DE BOLSA ESTÁGIO</b>	<b>440.661,00</b>	<b>470.361,00</b>	<b>468.102,97</b>	<b>468.102,97</b>
9638 - CONCESSÃO DE BOLSA ESTÁGIO-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	440.661,00	470.361,00	468.102,97	468.102,97
<b>8502 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL</b>	<b>62.650.186,00</b>	<b>62.011.186,00</b>	<b>60.040.877,61</b>	<b>60.040.877,61</b>
6996 - ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	62.650.186,00	62.011.186,00	60.040.877,61	60.040.877,61
<b>8504 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES</b>	<b>1.197.481,00</b>	<b>1.212.781,00</b>	<b>1.206.015,46</b>	<b>1.206.015,46</b>
6991 - CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS A SERVIDORES-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	1.197.481,00	1.212.781,00	1.206.015,46	1.206.015,46
<b>8517 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS</b>	<b>456.984,00</b>	<b>380.192,90</b>	<b>349.304,46</b>	<b>329.928,75</b>
8681 - MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS GERAIS-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	456.984,00	380.192,90	349.304,46	329.928,75
<b>4088 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES</b>	<b>15.000,00</b>	<b>0,10</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
0029 - CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES-CONTROLADORIA GERAL DO DISTRITO FEDERAL-DISTRITO FEDERAL	15.000,00	0,10	0,00	0,00
<b>TOTAL - 6003 – GESTÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS AO ESTADO – GESTÃO PÚBLICA</b>	<b>64.760.312,00</b>	<b>64.074.521,00</b>	<b>62.064.300,50</b>	<b>62.044.924,79</b>

O valor referente à ação orçamentária 4088 não foi autorizado.

### **3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

Realizações extraordinárias.

O Plano Estratégico Institucional - PEI da Controladoria-Geral do DF para o quadriênio 2016-2019 foi implantado no ano de 2016. Concebido com a participação de todas as unidades da CGDF, o PEI possui direta vinculação à estratégia do Governo e busca inovar as ações da CGDF de forma a atender às crescentes e legítimas demandas do cidadão brasileiro. Após a sua implementação, verificou-se ao longo de 2017 sua maturação. Dos 47 (quarenta e sete) indicadores de desempenho, 7 (sete) deles estão incluídos no Plano Plurianual – PPA.

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

Com vistas a acompanhar a evolução de 5 (cinco) indicadores, relacionados aos Objetivos Estratégicos nºs 08 (Aperfeiçoar a Comunicação com as Partes Interessadas), 09 (Dotar a

CGDF de infraestrutura adequada para o cumprimento de sua missão, 11 (Assegurar a atratividade de pessoal), 12 (Promover integração e sinergia), a CGDF realiza, anualmente, 2 (duas) Pesquisas de Satisfação Interna. No ano de 2017 tivemos as seguintes medições:

- Taxa de satisfação com a comunicação interna – 85% de satisfação;
- Índice de satisfação com bens e serviços – 89% de satisfação;
- Sistemas e serviços de TI – 84% de satisfação;
- Índice de satisfação no trabalho – 88% de satisfação;
- Grau de percepção de integração e sinergia – 82% de satisfação.

A CGDF realizou, ainda, diversos projetos no ano de 2017, todos vinculados ao Plano Estratégico Institucional PEI-2016/2019, e inseridos no Plano Tático Operacional da Unidade, dentre eles:

- **Gestão por Competências:** modelo que visa modernizar a sistemática de capacitação e desenvolvimento de servidores. O projeto visa também o alcance dos níveis propostos no modelo IA-CM adotado por esta CGDF. Foi realizada a implantação do Sistema de Gestão de Pessoas – SIGEP, mapeamento das competências, gerenciais, específicas e institucionais, além da implantação do projeto piloto na Ouvidoria-Geral do DF.
- **Simplifique:** Projeto que visa à simplificação, aprimoramento, padronização e agilidade no desenvolvimento dos processos de trabalho das unidades, obtendo ganhos de eficiência, eficácia e efetividade, além da produção da memória institucional organizada. Foram mapeados 41 dos 80 processos eleitos e quantificados para o desenvolvimento do PEI-2016/2019.
- **CGDF Vida e Bem Estar:** Projeto que busca a execução de ações voltadas a promoção da saúde e bem-estar dos servidores/prestadores de serviço visando maior interação entre as diversas unidades da CGDF e a disseminação de uma nova cultura e de boas práticas dentro do ambiente de trabalho e na vida pessoal. Baseado em 04 pilares, cujas ações são norteadas por eles, sendo: 1º - Integração; 2º Saúde e Alimentação Saudável; 3º Sustentabilidade Ambiental; e 4º Responsabilidade Social. Desenvolvidas ações como: campanhas de arrecadação de alimentos, roupas e agasalhos e brinquedos, apresentações musicais, exposições, torneios de jogos, coaching para os prestadores de serviço – FUNAP, cursos e palestras voltadas para o tema. O projeto foi inscrito no 1º Prêmio de Inovação na Gestão Pública do Distrito Federal – INOVABRASÍLIA, onde consagrou-se como 2º lugar, na categoria Valorização do Servidor, sedimentando assim a aplicação e disseminação de boas práticas e principalmente daquelas que valorizam o maior patrimônio de um governo: “o servidor público”.
- **Sustentabilidade:** projeto que visa o desenvolvimento de iniciativas que promovam sensibilização dos servidores para formação de senso crítico no ambiente de trabalho voltado à sustentabilidade e economia de energia, água e insumos de forma geral. Foram realizadas diversas ações como: distribuição de mudas de pimenta e ipê, aquisição e distribuição de canecas de fibra de coco para fins de economia de copos descartáveis, apresentações de palestras relativas à sustentabilidade, redução de lâmpadas utilizadas e campanhas na intranet visando conscientização dos servidores/prestadores de serviço.
- **Elaboração do Plano de Classificação – PC e Tabela de Temporalidade de Documentos – TTD Atividade fim:** instrumentos de gestão que visa organizar os tipos documentais com critérios definidos e determinação dos prazos de guarda em cada fase, além da definição de destinação. Foi entregue a proposta do Plano de Classificação da Subcontroladoria de Correição Administrativa.
- **Implantação do ponto eletrônico –** Modernização da aferição e controle de frequência por meio da biometria para o cumprimento da jornada de trabalho. Essa ação possibilitou a instituição do teletrabalho e compensação de horas nesta CGDF visando à eficiência, eficácia e efetividade, ainda de acordo com a Lei Complementar nº 840/2011.

- **Implantação do Sistema Eletrônico de Informações/SEI** – Projeto realizado em sua totalidade em 2017 sendo, a partir de agosto, todos os trâmites e elaboração de documentos por meio do sistema adotado pelo GDF.

A CGDF objetiva oferecer múltiplos mecanismos de participação do cidadão no controle das ações governamentais e disponibilizar melhores canais de comunicação entre a sociedade e o governo. O compromisso com o fortalecimento dos espaços de participação popular e das instâncias de controle social também é encontrado no propósito de fomentar o papel e o serviço de ouvidoria, canal pelo qual o cidadão pode participar diretamente das políticas públicas, manifestando suas críticas, sugestões e denúncias.

Com vistas ao aperfeiçoamento de técnicas de auditoria e de controle interno, foi implantado na CGDF o Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (Modelo IA-CM). O Modelo IA-CM foi criado entre os anos de 2006 e 2009 pelo Instituto dos Auditores Internos (IIA), sob promoção do Banco Mundial. O IA-CM apresenta os fundamentos necessários para uma auditoria interna efetiva contemplando boas práticas de gestão tais como: planejamento estratégico, gestão de risco e orçamento, entre outros pontos.

Consiste em uma estrutura que identifica os fundamentos necessários para uma auditoria interna eficaz no governo e no setor público em geral e ilustra os níveis e estágios por meio dos quais a atividade de auditoria interna deve evoluir.

O Modelo traz uma autoavaliação, construção de capacidades e promoção da profissão, com vistas a melhorar a eficácia da auditoria interna, e contempla macroprocessos-chaves (Key Process Area - KPA) de auditoria interna, constituídos por atividades que devem ser institucionalizadas para que o órgão de controle seja considerado eficaz no governo e no setor público em geral.

Esses macroprocessos também estão relacionados a seis elementos: serviços e papel da auditoria interna; gerenciamento de pessoas; práticas profissionais; gerenciamento do desempenho e *accountability*; cultura e relacionamento organizacional e estruturas de governança.

A avaliação do nível de maturidade da organização no modelo é feita a partir de uma escala de cinco níveis de capacidade: 1-inicial, 2-infraestrutura, 3-integrado, 4-gerenciado e 5-otimizado. Nenhum país atingiu em sua plenitude o 5º nível.

Em maio de 2017 houve o reconhecimento por parte do Banco Mundial do cumprimento do Nível 2 pela CGDF, sendo atualmente a única instituição a possuir este reconhecimento no País. Importante frisar que, com a entrega de 7 (sete) kpas do nível 3 (três) no ano de 2017, a CGDF adentrou no nível 3.

Para o exercício de 2017 foi programada a execução de 50% das atividades referentes ao Nível 3 (três), distribuídas em 7 (sete) KPA'S, como segue:

#### 1. Estrutura de Gestão da Qualidade

- Reestruturação da **PORTARIA Nº 256**, de 26/12/2016: Institui o Programa de Avaliação da Qualidade das Ações de Controle e o Comitê de Qualidade no âmbito da Subsecretaria de Controle Interno. (DODF nº 243, de 27/12/2016, p. 31).
- Finalizado o trabalho de elaboração **do Manual de Avaliação de Qualidade da CGDF**; e
- Elaboração dos **Questionários de Avaliação da Qualidade de Auditoria Interna (AI)**.

#### 2. Informações de Custos

- Elaboração da metodologia de custos e instrumentos auxiliares: as planilhas, gráficos e relatórios, tanto da despesa como um todo, bem como a metodologia para cálculo do custo de um produto ou consultoria.

- Estabelecidas as Regras de Negócio referentes a todas as despesas da CGDF, bem como as necessárias a avaliação de custo de um produto ou consultoria, necessárias a produção de um Sistema de Gestão (informatizado).

### 3. Planos de Auditoria baseados em risco

- A edição da Portaria nº 47 de 27/04/2017 em complemento ao Decreto nº 37.302, de 29 de abril de 2016 - que estabelece os modelos de boas práticas gerenciais em Gestão de Riscos e Controle Interno a serem adotadas no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal; institui formalmente o Programa Operacional de Ações de Controle que estabelece procedimentos e diretrizes da Auditoria Baseada em Riscos. Alguns Benefícios de ações baseadas em planos baseados em riscos:
  - *Hemocentro*

Repactuações contratuais com fornecedores e Redesenho dos processos de gestão interna

- *Metrô DF*

Foco nas atividades operacionais e Redesenho dos processos de gestão interna

### 4. Relatório de Gestão de AI

- Elaboração e disponibilização de painéis gerenciais digitais para monitoramento do Sistema de Gestão de Auditoria e Sistema de Ouvidoria – OUV/DF (acompanhamento de prazos de relatórios de auditoria e demandas de ouvidoria)
- Desenvolvimento dos relatórios gerenciais, previsão de conclusão em 2018.

### 5. Coordenação com outros Grupos de Revisão

- Criação do módulo de UCI no sistema SAEWeb;
- Identificação de áreas para partilhar planos, informações e resultados das atividades para articulação de relações regulares de trabalho.
- Criação da Controladoria Setorial na Saúde com intuito de desenvolver as atividades de Auditoria Interna e apoio à Gestão que serão realizadas em linha com as ações da CGDF. NOTÍCIA: <http://www.saude.df.gov.br/noticias/item/9205-sa%C3%BAde-implanta-controladoria-setorial.html>

### 6. Criação de Equipes e Competências

- Em 28 de novembro de 2017 houve o lançamento da Gestão por Competências da CGDF com objetivo de promover capacitação e desenvolvimento dos servidores da CGDF.
- Esse Modelo de Gestão de competências está inserido no Modelo IA-CM (*Internal Audit Capability Model*) e contribui com sete processos-chaves:
  - Desenvolvimento profissional individual – nível 2;
  - Pessoas habilitadas identificadas e recrutadas – nível 2;
  - Criação de equipe e competência – nível 3;
  - Profissionais qualificados – nível 3;
  - A Atividade de Auditoria Interna apoia Classes Profissionais – nível 4;
  - Auditoria Interna contribui para o desenvolvimento da gestão – nível 4;
  - O Planejamento de mão-de-obra – nível 4.

### 7. Auditorias de Desempenho/Operacionais

- A edição de atos que institui os procedimentos relativos à condução das Auditorias de Desempenho e Operacionais são: Decreto nº 38.242, de 31/05/2017, que aprova o Regimento Interno da Controladoria Geral do Distrito Federal e dá outras providências. Os serviços de avaliação foram contemplados no texto do referido ato. Publicada a Portaria nº 47, de 27/04/2017: Disciplina a execução das Ações de Controle pela CGDF na Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do DF, na condição de Órgão Central de Controle Interno. (DODF nº 082, de 02/05/2017, p. 30).



Também em linha com o Modelo IA-CM, em janeiro de 2017 foi promovida a alteração da estrutura orgânica da SUBCI/CGDF, inédita no cenário nacional, com a criação da Coordenação-Geral de Inspeção – COGEI/SUBCI/CGDF e da Coordenação-Geral de Auditoria- COGEA/SUBCI/CGDF, tendo em vista a necessidade de diferenciação operacional dos trabalhos de Inspeção (ações focadas na conformidade e no atendimento de demandas mandatórias) e de Auditoria (ações de natureza consultiva e de avaliação dos mecanismos de gestão, principalmente controles e riscos).

Além do Modelo IA-CM, iniciou-se no ano de 2016 o projeto de fomento e implantação da Gestão de Riscos no Poder executivo do DF. A iniciativa busca integrar a gestão de riscos como elemento-chave da responsabilidade gerencial, de modo a promover a integridade e prevenir a improbidade, os desvios e a corrupção, com o desenvolvimento de atividades e ações destinadas a controlar os riscos da organização, neutralizando seu impacto. No ano de 2017 implantou-se a Gestão de Riscos em 4 (quatro) Unidades de alta complexidade a saber: SEMA, TERRACAP, AGEFIS e SETUL. Somados à implantação em 2016 no Hemocentro, SEAGRI e Metrô alcançou-se a meta de 30% no ano de 2017, conforme acordo estipulado.

No ano de 2017 foram feitas tratativas com vistas à implantação de Gestão de Riscos para o ano de 2018, nos seguintes Órgãos: Polícia Militar do Distrito Federal – PMDF; Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos – SINEP; Secretaria de Educação – SEE, e Secretaria de Economia, Desenvolvimento, Inovação, Ciência e Tecnologia –SEDICT.

Buscando o aprimoramento contínuo da gestão pública no combate à corrupção, na transparência, na gestão de riscos e nos mecanismos de controle adotados pelo Governo de Brasília, foram publicadas Portaria nº 145-CGDF, de 07 de agosto de 2017, que disciplina a emissão de Solicitação de Ação Corretiva, da Matriz de Responsabilização e a celebração de Termo de Ajustamento de Gestão e a Orientação Técnica nº 01/2017 – DARES/COMOT/SUBCI/CGDF, que estabelece o marco temporal a partir do qual os relatórios das ações de controle serão monitorados.

De forma finalística, as ações de controle no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal, por meio de auditorias e inspeções, resultam na análise e fiscalização de ações e programas de governo, e são realizadas pela Controladoria-Geral do DF, em consonância com o que estabelece os arts. 70 e 74 da Constituição da República Federativa do Brasil (CF) de 1988, que trata da Previsão Constitucional do Sistema de Controle Interno (SCI); os arts. 77, 80 e 88 da LODF de 1994, que trata da previsão do SCI no âmbito do Distrito Federal; os arts. 48 e 49 da Lei Complementar Distrital no 1/1994, Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) que determina a obrigatoriedade de realizar auditoria pelo Órgão de Controle Interno; Resolução no 926/2015 do TCDF, que regula a tomada e prestação de contas anuais dos dirigentes e ordenadores de despesas; Leis Distritais nºs 830/1994, que Cria o SCI do Distrito Federal; 3.105/2002 e 3.163/2003, que Atribuem competências e responsabilidades com a criação da Corregedoria Geral do DF, com Status de Secretaria de Estado e 4.448/2009, que cria a Carreira de Auditoria de Controle Interno e demais normas infraconstitucionais Distritais.

Foi publicado, ainda, o Decreto nº 38.174/2017 – que estabelece os conceitos de benefícios financeiros, creditícios e sociais para fins de cálculo da relação custo e benefício da renúncia de receita não tributária. Também foi aprovado pela CGDF e SEF, Relatório que estabelece metodologia para avaliar a relação custo e benefício das renúncias tributárias.

Além disso, os trabalhos foram executados com base na Portaria nº 226, de 26 de novembro de 2015, que disciplina a realização das ações de controle pela CGDF na Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do DF, na condição de Órgão Central de Controle Interno com a aplicação das tendências mais modernas em termos de ações de controle para normatizar os trabalhos da CGDF, como por exemplo: ISO 31000:2009 – Gestão de Riscos; ISO 27001:2005 – Sistemas de Gerência da Segurança da Informação; ISO 19011:2011 – Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão; Controle Interno – Estrutura Integrada – 2013 do Comitê de Organizações Patrocinadoras da Comissão Treadway (COSO); Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (PMBOK – 2014)

do Instituto de Gerenciamento de Projetos (PMI); Modelo IACM (Avaliação de Capacidade de Auditoria Interna) do Banco Mundial.

Dentre as principais entregas de auditoria, sintetizadas no quadro abaixo, estão destacadas o quantitativo de auditorias especiais e inspeções realizadas no ano de 2017:

<b>TIPO DE AUDITORIA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
INSPEÇÕES DE CONTAS ANUAIS	125
INSPEÇÕES ESPECIAIS	-
INSPEÇÕES*	3
INSPEÇÕES PARA PRESTAÇÃO DE CONTAS DO GOVERNADOR DE 2017	8
AÇÕES DE CONTROLE PONTUAIS (IAC, Papers, Denúncia)**	11
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>

\* Relatórios emitidos.

\*\* Duas apurações de denúncias, 8 IAC´s e um *paper*.

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

Conforme indicador do objeto estratégico nº 01 do PEI 2016-2019 da CGDF, Percentual de prejuízos evitáveis/economias decorrentes de recomendações advindas de falhas graves de auditoria até 2017 foi de 32,5%, ou seja, Total de Prejuízos Evitados/Economias: R\$ 149.002.365,92. Total de Prejuízos Evitáveis/Economias Monitorados: R\$ 459.051.212,32.

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

Entre as principais atuações, destacamos a Auditoria Especial realizada para verificar a regularidade da licitação e execução da obra de Construção da Sede da Governança – BIOTIC. Nesta oportunidade, a equipe de auditoria procedeu a análise detalhada dos componentes da planilha de custos da licitação bem como dos pagamentos efetuados, resultando numa economia de R\$ 768.267,82.

Outra atuação relevante do Controle Interno ocorreu ao longo de 2016/2017 na qual a equipe esteve presente junto a Secretaria de Saúde bem como da Secretaria de Planejamento, onde prestou apoio consultivo e técnico de modo a viabilizar a continuidade da conclusão do Bloco II do Hospital da Criança, obra de significativa importância para a população do DF.

Quanto aos trabalhos de Auditoria de Atos de Pessoal, são formados pelos Processos de Aposentadorias, reformas e pensões além dos atos de Admissões de pessoal. Em 2017 já foram realizados 5401 pareceres e 2320 diligências de aposentadorias, reformas e pensões. Foram elaborados 7090 Pareceres e 742 diligências de atos de admissão.

Os principais resultados observados na Auditoria de Folha de Pagamento encontram pautados em TRILHAS DE AUDITORIA, que possibilita encontrar achados de auditoria de forma automática, sendo a melhor ferramenta de trabalho utilizada na Coordenação. A execução das trilhas de auditoria é realizada em parceria com a unidade de tecnologia – SUBTI/CGDF.

Além disso, o desempenho vem crescendo com a capacidade de realizar Acordos de Cooperação e Parcerias com outras Entidades Governamentais a fim de conseguir a base de dados para realizar cruzamentos e obter achados de auditoria de forma automatizada. A CGDF tem esse compromisso com a automação, tendo em vista que a missão é de atuar de forma concomitante em 92 unidades do GDF, com 214 mil servidores e recursos no valor de 1,8 bilhão de reais ao mês.

A Missão com os cidadãos e servidores do GDF vem sendo gradualmente atendida por meio das TRILHAS DE AUDITORIAS abaixo elencadas:

É por meio da extração de dados que se concretizou o trabalho de Auditoria da Folha de Ativos e Inativos do GDF, as ações foram:

- Utilização dos softwares *Microstrategy* e *ACL*, para implementação de diversas trilhas de auditoria;
- Cruzamento de dados; Sistema Único de Gestão de Recursos Humanos - SIGRH, Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE, Relação Anual de Informações Sociais - RAIS, Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - CAGED, Cadastro Nacional de Empresa - CNE, Sistema de Controle de Óbitos - SISOBI, Sistema Integrado de Registro de Admissão e Concessão - SIRAC;
- Acordo de Cooperação: CGU, TCDF e INSS (mais recente);
- MONITORAMENTO dos trabalhos executados em anos anteriores.

A Missão com os cidadãos e servidores do GDF vem sendo gradualmente atendida por meio das TRILHAS DE AUDITORIAS abaixo elencadas:

GAZR – GRATIFICAÇÃO DE ATIVIDADE RURAL;
Auxílio Natalidade recebido em concomitância ao Adicional de Insalubridade por gestantes ou lactantes;
Pagamento de Auxílio transporte indevido;
Pagamento de Auxílio Alimentação para em duplicidade pelo GDF e pela União;
Pagamento indevido do Auxílio Saúde;
Servidores/pensionistas falecidos sem a suspensão do pagamento na competência do óbito; Cruzamento SIGRH X SISOBI;
Pagamento indevido SUBSTITUIÇÃO / SUBSTITUTO acima do teto remuneratório;
Acumulação de Cargos no GDF X CEB, CAESB e BRB;
Pagamento indevido de Aposentadoria Complementar paga pelo GDF art. 2º da Lei nº 1.800/1997;
Pagamento indevido de GAEE – Gratificação de Atividade de Ensino Especial para servidores que não executam a atividade de ensino especial.

No que tange à atividade correcional, a Controladoria-Geral do DF, 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 as apurações de irregularidades no âmbito do Poder Executivo do DF e por coordenar a supervisão das unidades seccionais de correição integrantes do Poder Executivo do DF.

No ano de 2017, destacaram-se as seguintes conclusões dos procedimentos apuratórios em curso, que abarcam os requisitos elencados no inciso VI, art. 4º, da Lei nº 4.938, de 19 de setembro de 2012:

- Processo Administrativo de Fornecedores: Foram aplicadas 8 (oito) penalidades de Declaração de Inidoneidade e arquivados 4 (quatro) processos;
- Processos Disciplinares: Foram encerrados 3 Processos Disciplinares. Em 2 processos, as apurações resultaram na demissão de um servidor efetivo e na conversão da exoneração em destituição do cargo em comissão de três ex-servidores;
- Sindicância Patrimonial: Foi encerrado 1 processo de Sindicância Patrimonial, cuja conclusão foi o arquivamento do feito;
- Investigações Preliminares: Foram encerrados 3 Procedimentos de Investigação Preliminar.

Compete à CGDF o acompanhamento dos procedimentos correcionais em andamento nos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal. Por essa razão, encontram-se autuados um total de 1.395 processos, para fins de controle e acompanhamento das apurações realizadas nesta CGDF.

Dessa forma, tendo em vista que a demanda referente ao volume de processos de acompanhamento persistiu em 2017, foram envidados esforços no sentido de dar prosseguimento às ações planejadas anteriormente, com vistas à redução desse passivo. Assim, essencialmente, foram desempenhadas as seguintes atividades:

Análise de 410 (quatrocentos e dez) processos, dos quais:

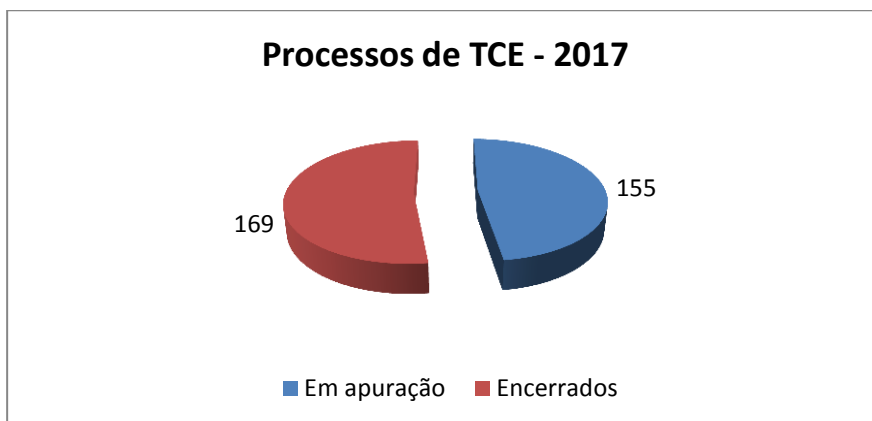
- 24 (vinte e quatro) processos foram encerrados com base no término da apuração;
- 63 (sessenta e três) processos foram encerrados por não se enquadrarem nos parâmetros definidos na Ordem de Serviço nº 105, expedida em 14 de setembro de 2016, para prosseguir no acompanhamento (importante ressaltar que o encerramento dos processos de monitoramento não paralisa as apurações das irregularidades em andamento no órgão de origem);
- 23 (vinte e três) processos externos foram redirecionados para que a apuração seja realizada nos órgãos de origem, tendo em vista não se enquadrarem nas hipóteses de avocação previstas no art. 4º da Lei 4.938/2012 (SICOR);
- 10 (dez) processos que se encaixaram nos requisitos estabelecidos na Lei do SICOR foram avocados para apuração nesta CGDF;
- 290 (duzentos e noventa) processos foram instruídos e encontram-se sob acompanhamento;
- condução de mais de 315 atendimentos junto a membros de Comissões Processantes, a servidores lotados nas Unidades de Controle Interno, aos responsáveis por unidades de licitação, com o objetivo de esclarecimento de dúvidas ou na adoção de melhores práticas nos processos apuratórios em curso na Administração Pública Distrital;
- capacitação de 52 servidores da Secretaria de Estado de Saúde, na ocasião da realização da Inspeção Correcional Extraordinária na Corregedoria Geral da Saúde;

- condução de 09 procedimentos de mediação de conflitos entre agentes públicos, que possibilitou alcançar a meta prevista para o ano de 2017, de 40% de resolução consensual de conflitos nos casos conduzidos pela CGDF;
- orientação aos demais órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal acerca da utilização dos procedimentos de resolução consensual de conflitos;
- realização de reuniões com Secretários, Subsecretários, Administradores Regionais e Diretores, totalizando 53 encontros, para tratar de denúncias recebidas por esta Controladoria-Geral. Ressalte-se que tais reuniões resultaram redirecionamentos das demandas aos órgãos originários (com ou sem monitoramento) ou em arquivamento dos procedimentos em trâmite neste Órgão de Controle;
- realização de 87 oitivas de servidores nos procedimentos correccionais;
- realização de 03 encontros técnicos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública do DF com vistas a integrar e fomentar a utilização dos mecanismos de resolução consensual de conflitos;
- realização do Curso de Formação de Mediadores de Conflitos voltado para a Administração Pública, em parceria com a Escola de Governo, com carga horária total de 172 horas;
- curso de "Mediação de Conflitos em Ambientes de Ouvidoria", ministrado, em parceria com a Ouvidoria-Geral e a Escola de Governo, aos Ouvidores do Distrito Federal;
- participação, em parceria com a Ouvidoria-Geral e o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, na Mesa de Diálogo "A Ouvidoria Pública como Espaço de Resolução de Conflitos", cujo tema foi "Mediação: IN nº 02/2016, experiência da Controladoria-Geral do Distrito Federal";
- elaboração da proposta de Suspensão do Processo Administrativo Disciplinar - SUSPAD (encaminhada à Consultoria Jurídica do Distrito Federal, visando à alteração da LC nº 840, de 23 de dezembro de 2011).

Estas atividades elencadas resultaram no redirecionamento sem monitoramento de 61% das demandas recebidas, e 39% com monitoramento desta Controladoria-Geral.

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

- implantação do "módulo auditado" dentro do Sistema de Auditoria do Distrito Federal - SAEWEB;
- realização de 5 (cinco) *workshops* para servidores de diversos órgãos do Distrito Federal, visando instruí-los na realização das apurações de tomada de contas especiais;
- análise de 42 (quarenta e dois) processos com indicativo de tomada de contas especial. Destes, 7 (sete) foram concluídos pela instauração, 18 (dezoito) pela não instauração, o que evitou instaurações desnecessárias, 17 (dezesete) eram pedidos de avocação, dos quais 1 (um) foi avocado, 14 (quatorze) indeferidos, 2(dois) encontram-se em análise;
- conclusão da apuração de 169 (cento e sessenta e nove) processos de TCE, sendo 145 (cento e quarenta e cinco) processos encerrados no âmbito desta CGDF e 24 (vinte e quatro) finalizados em parceria com os órgãos e esta Pasta. Encerrou-se o ano com um estoque de 155 (cento e cinquenta e cinco) TCEs em apuração.



Os esforços empreendidos nas apurações em sede de TCE proporcionaram um considerável aporte no ressarcimento de danos em favor do Governo do Distrito Federal, cujo montante efetivamente arrecadado, no exercício de 2017, atingiu a cifra de **R\$ 235.707.624,24** (duzentos e trinta e cinco milhões, setecentos e sete mil, seiscentos e vinte e quatro reais e vinte e quatro centavos).

Visando ao cumprimento dos indicadores definidos no Planejamento Estratégico 2016-2019 - CGDF, CGDF adotou várias ações e atividades, entre elas:

- a. Realização de 09 (nove) visitas técnicas de cunho correccional nos seguintes órgãos prioritários: Secretaria de Estado de Esporte, Turismo e Lazer do Distrito Federal; Administração Regional do Lago Sul; Administração Regional do Jardim Botânico; Administração Regional do Riacho Fundo I; Administração Regional do Núcleo Bandeirante; Administração Regional da Candangolândia; Administração Regional do Park Way; Administração Regional de Águas Claras; e Administração Regional da Ceilândia.
- b. Realização de 14 (quatorze) visitas técnicas, levando em consideração os órgãos de maior incidência de Tomadas de Contas Especiais, os órgãos que tiveram os processos devolvidos em razão da descentralização e, ainda, as unidades identificadas durante auditorias realizadas por esta Pasta.
- c. Realização de Inspeção Correccional Extraordinária na Unidade Setorial de Correição Administrativa da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, no período de 24 de março a 21 de setembro de 2017, cujo relatório encontra-se em fase de elaboração. Para executar essa atividade, fez-se necessária a análise de 242 processos de acompanhamento autuados nesta CGDF, além de mais 53 processos analisados *in loco*. Cumpre esclarecer que, dessa ação, resultará também o encerramento de alguns processos de acompanhamento com base nas respostas buscadas por esta CGDF na referida inspeção, as quais ainda estão sob análise;
- d. Acompanhamento da certificação, no ano de 2017, de 296 servidores em cursos de Processo Administrativo Disciplinar - PAD, Tomada de Contas Especial - TCE e de Processo Administrativo de Responsabilização de Fornecedores - PAF/PAR. Em atenção aos anos de 2016 e 2017, foram capacitados 713 servidores, número que corresponde a 73,50% da meta de certificações programadas até dezembro de 2019.

Outra atividade concernente diz respeito ao registro de dados para disponibilização no Portal da Transparência, referentes às penalidades e às sanções aplicadas pelo Governo do Distrito Federal, destinadas a servidores e a fornecedores. O trabalho de acompanhamento e de compilação dos dados relacionados à aplicação das penalidades e das sanções a servidores e a fornecedores 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 2017, foram aplicadas 64 penalidades de expulsão contra servidores pelo Governo do Distrito Federal, discriminadas conforme quadro abaixo:

<b>PENALIDADES APLICADAS - SERVIDORES</b>	<b>2017</b>
Demissão	42
Cassação de aposentadoria ou disponibilidade	2
Destituição do cargo em comissão	5
Exclusão das fileiras da corporação	10
Perda do cargo público	5
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

Ressalta-se, ainda, a atuação CGDF na instrução e na condução dos processos de apuração contra fornecedores por fatos revelados na operação Caixa de Pandora. Destaca-se, na tabela abaixo, o quantitativo de sanções aplicadas a fornecedores pelo Governo do Distrito Federal:

<b>PENALIDADES APLICADAS - FORNECEDORES</b>	<b>2017</b>
Suspensão	87
Declaração de Inidoneidade	16
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>

No tocante ao Sistema Correccional Integrado, que visa uma atuação mais efetiva desta CGDF no controle e no acompanhamento dos procedimentos disciplinares instaurados nos demais órgãos e entidades do DF, foram realizados trabalhos em conjunto com a área de Tecnologia da Informação com vistas a dar prosseguimento ao seu desenvolvimento. Atualmente, já estão disponíveis para homologação os módulos de "Cadastro de Documentos" e de "Criação de Processos Administrativos Disciplinares".

Verifica-se também a continuidade do trabalho efetuado pelo Comitê Ficha Limpa, que tem por finalidade deliberar sobre as hipóteses de impedimento para posse e exercício na Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal, em função de prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade.

Por fim, destaca-se o trabalho do Grupo de Ações Integradas de Controle da Controladoria-Geral do Distrito Federal que apontou no Relatório Gerencial nº 01/2017-GAIC/CGDF para ações diretas do Governo do Distrito Federal, com a instauração de 26 Processos Administrativos de Fornecedores, 03 Tomadas de Contas Especiais e 01 Processo de Investigação Preliminar, todos em andamento, referentes à Operação Lava-Jato. Os Processos Administrativos de Fornecedores e as Tomadas de Contas Especiais estão sob a responsabilidade desta CGDF.

Quanto às ações de transparência e controle social, em 2017, foram destaques iniciativas quanto a capacitações sobre transparência, acesso à informação e controle social.

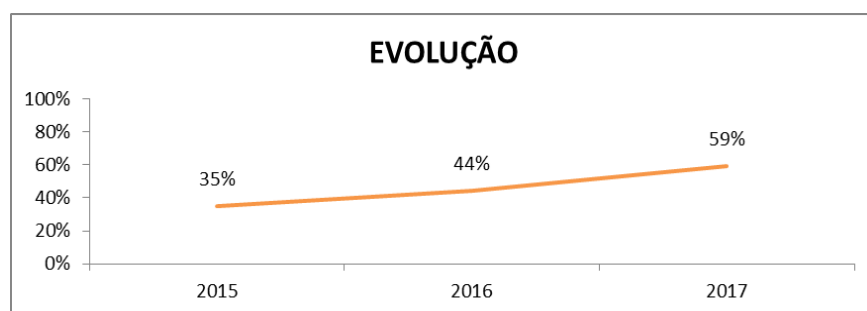
O Governo de Brasília, por meio da Controladoria-Geral, baseado no Art. 46 da Lei Distrital de Acesso à Informação, nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, estabeleceu o Índice de Transparência Ativa (ITA) que busca mensurar o grau de cumprimento da Lei de Acesso à Informação pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Com o escopo de desenvolver uma competição saudável entre os órgãos e entidades do governo, o índice de transparência foi criado para ranquear as instituições que mais se destacarem na publicação de informações de transparência ativa, ou seja, informações de interesse geral ou coletivo que devem ser disponibilizadas nos sítios oficiais dos órgãos e entidades.

Para estimular e facilitar a publicação das informações, foi publicada a Instrução Normativa nº 02, de 8 de dezembro de 2015, que traz o detalhamento de cada requisito exigido pela Lei de Acesso à Informação - LAI, e elaborou o Guia de Transparência Ativa, com o passo a passo da publicação.

Foram adotadas diversas iniciativas de acompanhamento e monitoramento durante as ações de implementação do conteúdo de transparência ativa dos órgãos e entidades do Poder Executivo distrital, visando dirimir eventuais dúvidas e conscientizar os servidores da importância da disponibilização das informações. Após as ações de monitoramento e acompanhamento, foram realizadas as avaliações do atendimento dos critérios de transparência ativa dos órgãos e entidades do Poder Executivo do DF. Com o resultado, foi elaborado o Ranking de Transparência Ativa.

A 1ª edição do Índice, apresentada em dezembro de 2016, contou com 5 órgãos atingindo o percentual de 100%. Em 2017, a segunda edição contou com 27 órgãos atingindo a totalidade do índice.



Obs: Evolução do atendimento à transparência ativa pelo Governo do Distrito Federal com a instituição do Índice de Transparência Ativa.

No ano de 2017, 27 (vinte e sete) Órgãos atingiram 100% de pontuação no Ranking de Transparência Ativa. Foram eles: Companhia de Saneamento do Distrito Federal; Companhia Energética de Brasília; Companhia Imobiliária de Brasília; Companhia de Desenvolvimento Habitacional; Serviço de Limpeza Urbana; Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal; Fundação Hemocentro de Brasília; Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal; Polícia Civil do Distrito Federal; Procuradoria-Geral do Distrito Federal; Secretaria de Estado de Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Desenvolvimento Humano; Secretaria de Estado de Educação; Secretaria de Estado de Fazenda; Secretaria de Estado de Agricultura Abastecimento e Desenvolvimento Rural; Secretaria de Estado de Planejamento Orçamento e Gestão; Secretaria de Estado da Casa Militar; Secretaria de Estado de Gestão do Território e Habitação; Secretaria de Estado de Mobilidade; Secretaria de Estado da Casa Civil, Relações Institucionais e Sociais; Secretaria de Estado de Infraestrutura e Serviços Públicos; Secretaria de Estado de Economia, Desenvolvimento, Inovação, Ciência e Tecnologia; Administração Regional de São Sebastião; Administração Regional do Cruzeiro; Administração Regional do Lago Norte; Administração Regional do Sudoeste/Octogonal; Administração Regional de Samambaia; Fundação Jardim Zoológico de Brasília.



No que concerne à Transparência e Controle Social, a CGDF foi bastante atuante no exercício de 2017, desenvolvendo várias ações de aprimoramento da transparência pública e fortalecimento do controle social.

Com relação ao número de mecanismos de controle social promovidos, a CGDF oferece atualmente à sociedade os seguintes mecanismos de controle social:

1. Auditoria Cívica na Saúde
2. Projeto Controladoria na Escola
3. Conselho de Transparência e Controle Social
4. Web Tv Transparência
5. Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)
6. Portal da Transparência do Distrito Federal
7. Aplicativo Siga Brasília
8. Paíneis de Transparência – Aqui está o seu dinheiro
9. Portal de Dados Abertos (lançamento em dezembro de 2017)
10. Ouv-DF
11. Ouvidoria Itinerante
12. Carta de Serviços da CGDF

Quanto a auditorias cívicas realizadas no ano de 2017, foram efetuadas 97 auditorias cívicas na educação, no âmbito do Projeto Controladoria na Escola e o retorno em 63 unidades no âmbito da atenção básica da saúde, em parceria com a sociedade civil e o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT.

No tocante ao número de unidades escolares capacitadas pelo Programa Controladoria na Escola, o resultado foi alcançado por meio do I Prêmio Escola de Atitude. Foram 104 escolas capacitadas para a realização de atividades de fomento à cidadania, envolvendo cerca de 4.000 alunos e 280 professores. O projeto tem como objetivo gerar um verdadeiro ciclo de resolução de problemas nas escolas, de maneira participativa e cidadã.

Em 2017 o Projeto Controladoria na Escola foi remodelado e ampliado para atender 104 escolas e, com o advento dessa nova metodologia, ele foi executado pela Controladoria-Geral do DF em parceria com a Secretaria de Estado de Educação - SEE e a Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPLAG.

O projeto foi realizado por meio das seguintes etapas:

- I. Inscrição no 1º Prêmio Escola de Atitude: 104 escolas inscritas;
- II. Oficina de formação com os professores orientadores do projeto Controladoria na Escola: 280 professores formados;
- III. Realização da Auditoria Cívica: foram criados 27 questionários no aplicativo Monitorando a Cidade, cada um contemplando uma média de 20 a 30 perguntas;
- IV. Entrega dos Relatórios: envio dos relatórios da auditoria cívica pela CGDF às escolas;
- V. Apresentação da peça de teatro “O Auto da Barca da Cidadania” que trata sobre a importância da solidariedade e do espírito cidadão: 4000 alunos participantes;

- VI. Apresentação do relatório à comunidade escolar seguida de análise das causas dos problemas relatados e busca por soluções: de 17/10 a 24/10;
- VII. Desafio: as escolas desenvolveram um projeto junto à comunidade escolar (pais, alunos, funcionários, professores e comunidade) para resolver de maneira criativa problemas identificados nos apontamentos. Cada escola participante foi incumbida a desenvolver um desafio, sob a perspectiva dos temas descritos no edital, alguma questão percebida na auditoria;
- VIII. Tarefa especial: a coordenação do projeto inforou às escolas tarefas especiais de ações pontuais para aprofundar o envolvimento com a metodologia de auditoria cívica e participação social, que deverão ser executadas em prazos definidos. Cada uma das tarefas terá como tema um daqueles listado no edital;
- IX. Prazo Resoluções: fim do prazo de resolução dos problemas encontrados;
- X. Retorno da auditoria cívica para identificar resolução ou não dos problemas identificados;
- XI. Divulgação da avaliação individual por escola;
- XII. Cerimônia de Premiação

Com o objetivo de estimular a escola em ações específicas que contribuem para a formação da cidadania ativa com a disseminação de conhecimentos e práticas de participação e controle social da educação básica, levando à reflexão-ação de professores e estudantes sobre problemas, causas e soluções no contexto escolar, foi instituído o 1º Prêmio Escola de Atitude.

O valor destinado para a premiação dos participantes foi de R\$ 140.000,00 (cento e quarenta mil reais) para as escolas e 30 (trinta) bolsas do fundo pró-gestão para custear cursos de especialização ou mestrado para os professores orientadores.

A escola vencedora foi o Centro Educacional 14 de Ceilândia. Ficou em primeiro lugar no Prêmio Escola de Atitude, promovido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal.

A instituição criou um aplicativo para monitorar a limpeza e a conservação do patrimônio, além de ajudar no entendimento da corrupção no cotidiano escolar.

A unidade vencedora recebeu R\$ 50 mil para melhorar a estrutura. Foram R\$ 140 mil distribuídos entre as 10 primeiras escolas classificadas.

Os professores-orientadores do projeto das dez escolas vencedoras receberam bolsas de mestrado e especialização, oferecidas pelo Fundo Pró-Gestão, da Escola de Governo do DF.



A atratividade dos canais eletrônicos de transparência e controle é medida por meio do número de visualizações de página do Portal da Transparência do Distrito Federal ([www.transparencia.df.gov.br](http://www.transparencia.df.gov.br)) e do Aplicativo Siga Brasília, além do número de visualizações dos vídeos disponibilizados na WEB TV Transparência, onde são transmitidas ao vivo as reuniões do Conselho de Transparência e Controle Social, além de vídeos sobre transparência, acesso à informação e controle social. Nesse sentido, foram 4,6 milhões de visualizações em 2017, acréscimo de 50% em relação ao resultado obtido no exercício de 2016, em função do aperfeiçoamento dos instrumentos e do fomento ao controle social realizados pela SUTCS.

A CGDF é responsável pelo monitoramento da aplicação da Lei de Acesso à Informação – LAI nº 4.990, [de 12 de dezembro de 2012](#), em todo o Poder Executivo do Distrito Federal, assim como pela disseminação da cultura de transparência e acesso à informação. Em 2017, cerca de 700 servidores receberam treinamento sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação.

O índice anual de atendimento à Lei de Acesso à Informação é calculado por meio da média entre o atendimento à transparência passiva e à transparência ativa. O índice alcançado no ano de 2017 foi de 78,5%. A transparência passiva se refere aos pedidos de acesso à informação registrados pelos cidadãos ao Governo do Distrito Federal e a transparência ativa trata das informações de interesse coletivo ou geral que os órgãos e entidades do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal devem disponibilizar em seus sítios oficiais, independentemente de requerimento, relacionadas no artigo 8º da Lei nº 4.990/2012 e nos artigos 7º e 8º do Decreto Distrital nº 34.276/2013.

No que se refere à transparência passiva, em 2017, o Governo do Distrito Federal recebeu 7.460 pedidos de acesso à informação, dos quais 7.108 já foram respondidos e 350 ainda estão dentro do prazo para resposta, conforme dados extraídos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), no dia 2 de janeiro de 2018.

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, registramos grandes avanços na transparência pública em 2017 com a instituição da **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, e o lançamento do **Portal de Dados Abertos do Distrito Federal** ([www.dados.df.gov.br](http://www.dados.df.gov.br)), em 05 de dezembro de 2015.

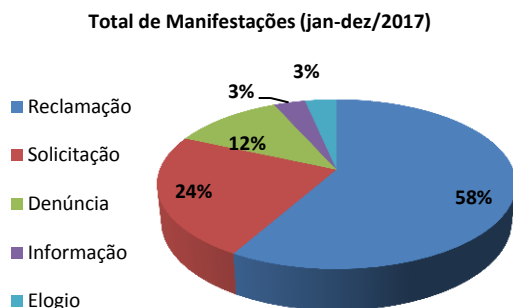
O Portal de Dados Abertos do Distrito Federal é a ferramenta disponibilizada pelo governo para que todos possam encontrar e utilizar os dados e as informações públicas sobre diversos temas em formato bruto e aberto. A disponibilização de dados abertos possui potenciais variados, como a melhoria da gestão pública, o incremento da transparência, o fomento ao controle e participação social, a geração de emprego e renda e o incentivo à inovação.

No tocante às ações de ouvidoria, no exercício de 2017 a Ouvidoria recebeu 157.573 manifestações, que representou um acréscimo de 17% de registros em relação ao exercício anterior. Tal efetivo comporta uma média de 13.100 registros por mês e de 432 por dia, demonstrando a relevância do serviço de Ouvidoria para a população do Distrito Federal e para o Governo de Brasília.

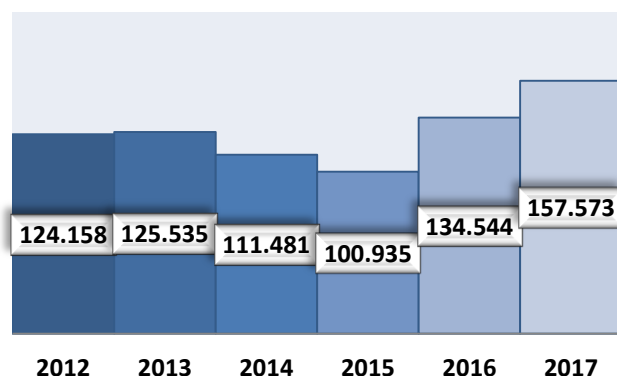
Com a implantação do novo sistema de ouvidoria Ouv-DF ainda em 2016, o cidadão passou a qualificar se suas manifestações foram resolvidas ou não, além de responder a uma pesquisa de satisfação. As consultas são voluntárias e a amostra de participação tem sido

elevada, considerando o recente lançamento do sistema e dos recursos de pesquisa. Atualmente temos os seguintes índices de participação:

- Índice de qualificação das respostas: 18,40% (respostas qualificadas/total de manifestações registradas);
- Índice de resolutividade: 35,84% (resolvidas/respostas qualificadas).
- Índice de demandas respondidas no prazo: 87% (manifestações respondidas no prazo/total de manifestações)



### Total de Manifestações por exercício



Do montante de manifestações Registradas, 58% correspondem a reclamações e 23% de solicitações de serviços. Em 2016, tais percentuais correspondiam a 47% e 35%, respectivamente. Essa alteração foi ocasionada provavelmente pela troca de sistema informatizado e alteração de funcionalidades específicas, contudo, esta tese, necessita de uma série histórica maior para sua confirmação.

### Os assuntos mais abordados por tipologia em 2017 são:

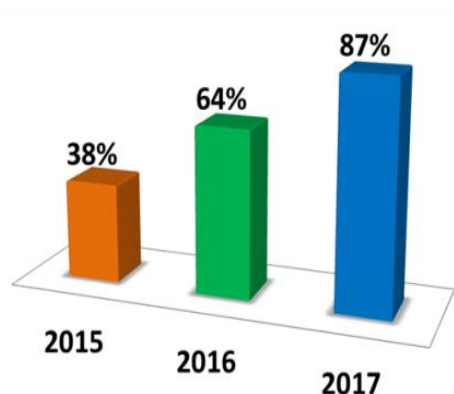
RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	INFORMAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO
Cartão Estudante - Passe Livre Estudantil - SBA	Poda de Árvore	Perturbação do sossego	Agendamento de consultas	Servidor Público	Projetos e obras de infraestrutura urbana
Conduta do	Tapa buraco -	Servidor	Agendamento	Atendimento	Fluidez do

motorista de ônibus	manutenção de vias públicas	Público	de exames	o em unidade de saúde pública	trânsito nas vias públicas
Atendimento em unidade de saúde pública	Corte total de árvore - erradicação	Construção Irregular em Área Pública	Agendamento de Cirurgias	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo de Brasília	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo de Brasília
Atendimento na Central 156	Funcionamento de poste de iluminação	Fiscalização em bares, lanchonetes e restaurantes	Concurso público no DF	Atendimento Médico	Atendimento na rede de Ouvidorias do Distrito Federal
Descumprimento da tabela horária de ônibus	Boca de lobo e bueiro	Fiscalização em comércio estabelecido com mercadorias ou equipamentos em área pública	Programas habitacionais	Atendimento para doação de sangue	Linhas de ônibus

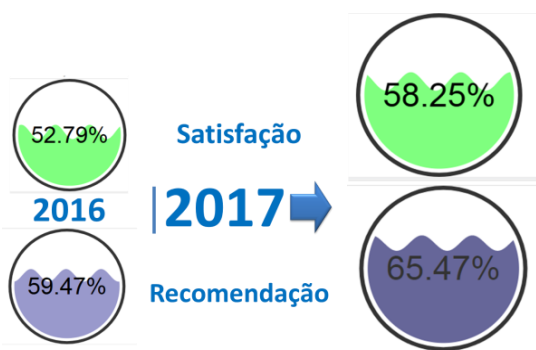
#### MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS

Ano Abertura	Classificação	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Informação	Elogio	Sugestão	Total
2017	TOTAL	90.757	36.405	18.179	5.234	5.211	1.787	157.573
	Janeiro	7.296	3.243	1.267	371	375	157	12.709
	Fevereiro	7.139	3.061	1.858	450	354	142	13.004
	Março	9.489	3.521	1.506	556	446	165	15.683
	Abril	7.790	3.269	1.415	423	342	119	13.358
	Maiο	8.239	3.613	1.721	518	466	168	14.725
	Junho	6.518	2.898	1.679	432	450	143	12.120
	Julho	5.576	2.197	1.345	385	463	146	10.112
	Agosto	9.722	3.055	1.730	525	534	176	15.742
	Setembro	8.712	2.674	1.386	454	496	170	13.892
	Outubro	8.037	2.771	1.677	404	444	151	13.484
	Novembro	6.838	2.998	1.376	404	389	144	12.149
Dezembro	5.401	3.105	1.219	312	452	106	10.595	

## MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS NO PRAZO



## AValiação Serviço de Ouvidoria



## OUTRAS REALIZAÇÕES

1. **AMPLIAÇÃO DO ATENDIMENTO:**
  - a. Atendimento pela Central 162 de ligações oriundas de celulares – demanda antiga da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com a preocupação de ampliar o acesso da população aos canais de atendimento de ouvidoria. As ligações podem ser realizadas por qualquer operadora de celular.
  - b. Implantação da Rede Ouvir-DF – Formalizado por protocolo de intenções para promover a atuação integrada das ouvidorias das instituições parceiras, representantes dos dois poderes do Governo de Brasília e do Poder Judiciário do Governo Federal. Com a Rede Ouvir-DF, a proposta é oferecer maior qualidade e rapidez para a solução de pleitos enviados pelos cidadãos às ouvidorias. Além disso, a rede permitirá uma resposta mais completa para casos que envolvam mais de uma instituição. O protocolo foi firmado entre as Ouvidorias do Governo de Brasília; Ministério Público do Distrito Federal e Territórios-MPDFT; Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios-TJDFT; Câmara Legislativa do Distrito Federal – CLDF e Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDF.
  - c. Ouvidorias Itinerantes: Em 2017, 43 seccionais realizaram ao todo 62 Ouvidorias Itinerantes em eventos e equipamentos públicos – o atendimento realizado em eventos externos e em equipamentos públicos, como restaurantes comunitários, cemitérios, postos de atendimento do Detran, dentre outros, aproximando o governo do cidadão e disseminando o papel da ouvidoria como canal direto de diálogo.
  - d. Cessão do sistema informatizado Ouv-DF - o sistema já foi cedido sem custos para o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), membro da Rede Ouvir-DF, e para a Controladoria-Geral do Município de São

Paulo e está disponível para outras instituições do Distrito Federal e de demais entes da federação.

## 2. MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS:

- a. Programa Carta de Serviços ao Cidadão: O programa da Carta de Serviços ao Cidadão, coordenado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, foi desenhado a partir de uma série de demandas dos cidadãos captadas no sistema informatizado de ouvidoria do Distrito Federal, o que reforçou a importância de disponibilizar na internet informações essenciais sobre os serviços públicos, com intuito de facilitar e simplificar o processo de solicitação e interação com os órgãos e entidades. No âmbito das equipes de trabalho a participação de cidadãos também foi contemplada, inclusive na equipe da Controladoria-geral do Distrito Federal. A demanda por informações básicas acerca dos serviços, além de diversas reclamações relacionadas à falta de informações e padrões de atendimento nos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal foi fundamental para o desenho da metodologia e estratégia de implantação. Ainda, com a instituição do Programa, foi possível fomentar uma aproximação entre as unidades de ouvidoria, planejamento e comunicação, além das áreas de atendimento ao cidadão nos órgãos, na medida em que cada órgão e entidade constituiu uma equipe própria e apresentou sua Carta de Serviços específica. Em seu 3º ano de implantação, a Carta de Serviços evoluiu para a disponibilização de informações em formato digital (html), de forma que a descrição dos serviços, seus requisitos e informações adicionais sejam facilmente encontradas em buscas na internet, principalmente quando pesquisadas pelo Google.
- b. Gestão da informação compartilhada em tempo real: Com a utilização de um sistema e base de dados únicos para registro de manifestações em todo o governo, e com o auxílio de ferramentas de Business Intelligence – BI, a gestão das informações de ouvidoria foi incrementada e potencializada. Isso possibilitou enxergar as ações de forma compartilhada, e não seccionada por órgãos. Assim, problemas relacionados a uma área específica, independente do órgão responsável, podem ser vistos de maneira combinada, agregando valor aos processos de tomada de decisão. Ainda, as demandas do cidadão podem ser vistas de forma georreferenciada, auxiliando o próprio processo de planejamento das ações do Governo, sobretudo aquelas relacionadas à zeladoria das cidades. Dessa maneira, as informações trabalhadas de forma agregada e conjunta, se apresentam como uma consultoria gratuita do cidadão ao governo, na medida em que apontam onde se encontram os problemas críticos a serem priorizados. Como resultado, na medida em que essas análises contribuem para uma maior efetividade das políticas públicas, a população tende a ampliar seu espaço de participação social, na busca por uma interação cada vez mais efetiva com o Estado.
- c. Serviço de Informações ao Cidadão – SIC: No âmbito do Distrito Federal, as ouvidorias atuam também como SIC, sendo a Ouvidoria-Geral responsável pela capacitação das equipes com intuito de orientar sobre as normas para registro e encaminhamento de pedido de acesso à informação. Isso amplia as possibilidades de participação social, uma vez que o cidadão pode registrar demandas diversificadas durante um mesmo atendimento presencial. A outra forma de registro do SIC é por meio da internet, [www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br). Em 2017, a rede de ouvidorias do Distrito Federal recebeu 6.668 pedidos de informações, tendo respondido 98% destes pedidos.

## 3. MELHORIA DO SERVIÇO DE OUVIDORIA:

- a. Programas de capacitação e formação continuada: A estruturação da rede teve foco intenso na capacitação de seus membros. Não há como trabalhar com procedimentos, normas e ferramentas em comum sem considerar o componente de

capacitação e formação continuada. Tal estratégia, estruturada em 2015 e aprimorada ao longo dos exercícios, foi fundamental para fortalecer a cultura de ouvidor-gestor no âmbito da rede. Em três anos, foram capacitados 936 servidores do complexo administrativo do Governo do Distrito Federal, nos mais diversos temas. A formação continuada é trabalhada em três níveis de formação (i) Curso de formação básico – obrigatório a todos os integrantes do SIGO/DF, (ii) Oficinas temáticas – abordagem mais específica e práticas em situações e problemas relacionados ao dia a dia da Ouvidoria e (iii) Cursos externos – cursos oferecidos por outras entidades, como a Ouvidoria-Geral da União, Ministério Público do Distrito Federal, Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – ABO, entre outros. Atualmente, com uma rede de ouvidores capacitada e formada, associada à capilaridade dos canais de atendimento no âmbito do Distrito Federal, identifica-se a ampliação da participação social, considerando as ações estruturantes já implantadas. Ao longo do exercício foram realizados diversos cursos e oficinas temáticas, resultando em um esforço de capacitação de 641 servidores, nos temas abaixo:

- Curso de Formação em Ouvidoria
- Oficinas de Gestão do Atendimento, Linguagem Cidadã, Mediação de Conflitos, Carta de Serviços, Sistema Eletrônico de Informações, Lei de Acesso à Informação e Relatórios Gerenciais de Ouvidoria;
- Cursos para equipes de atendimento da Secretaria de Fazenda e Na Hora

b. Publicação do Manual de Atendimento de Ouvidoria - O objetivo do manual é aprimorar o atendimento ao cidadão que utiliza os serviços públicos do Distrito Federal e que demanda ações das ouvidorias, contribuindo para consolidar a participação social e fortalecer uma cultura organizacional voltada para o interesse público. O arquivo está disponível no Portal das Ouvidorias – [www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br), no link: <https://goo.gl/3gBCqb>

c. 2ª Edição do concurso “Melhores Práticas em Ouvidoria” – novamente realizado em parceria com o Conselho de Transparência e Controle Social – CTCS para reconhecimento das melhores práticas adotadas. Neste ano com uma novidade, o reconhecimento pelo desempenho avaliado pelo próprio cidadão, que registra diretamente no sistema Ouv-DF se a demanda foi resolvida e responde a uma pesquisa de satisfação. Vencedores de 2017:

<b>CATEGORIA</b>	<b>INSTITUIÇÃO PREMIADA</b>	<b>PRÁTICA</b>
OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO	Ouvidoria do Transporte Urbano do Distrito Federal (DFTrans)	“Ciclo de Palestras para Instituições de Ensino”. Plano de ação junto às instituições de ensino do Distrito Federal para minimizar falhas no encaminhamento das informações estudantis ao DFTRANS
COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA	Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF)	“Mascote Ouvídio e vídeo institucional”. Tem o objetivo de personificar a Ouvidoria do Corpo de Bombeiros e aproximá-la do público interno e externo, com linguagem lúdica, clara e direta no vídeo foi apresentado o seu papel perante ao



		cidadão
PROJETOS DE OUVIDORIA	CAESB	"Wiki Ouvidoria". Consiste na organização e na disponibilização das informações que dão suporte ao atendimento prestado ao cidadão de forma sistematizada, o que repercute no tempo de atendimento e na qualidade da resposta
CARTA DE SERVIÇOS	Ouvidorias das regiões administrativas do Lago Norte, Santa Maria, Ceilândia, Cruzeiro, Gama, Guará, Paranoá, Samambaia, São Sebastião, Sudoeste/Octogonal	"Carta de Serviços comum das Administrações Regionais". Trabalho elaborado em equipe com foco na uniformização das informações para dar mais clareza e objetividade ao conteúdo
RECONHECIMENTO PELO DESEMPENHO NA PERCEPÇÃO DO CIDADÃO	Fundação Hemocentro de Brasília - FHB Procuradoria-Geral do Distrito Federal - PGDF Transporte Urbano do Distrito Federal - DFTrans	Avaliação composta pela média simples dos índices de (i) resolutividade do órgão e pela (ii) satisfação e (iii) recomendação do serviço de ouvidoria, aferida no sistema informatizado de ouvidoria, combinada com a avaliação da qualidade das respostas ao cidadão, aferida em conformidade com as diretrizes do Manual de Atendimento de Ouvidoria.

- d. Planejamento estratégico integrado: Após as diversas ações estruturantes, foi possível, em 2016, estabelecer com a rede de ouvidorias do Distrito Federal uma Agenda Estratégica do SIGO/DF, consolidada no mapa estratégico que segue anexado. Assim, o SIGO/DF passou a ter uma orientação única das ações prioritárias, além de integrar os planos, projetos e programas do SIGO/DF, em consonância com o Plano Estratégico do Governo de Brasília. Sua elaboração e posterior monitoramento envolveram ouvidores e agentes de planejamento, representantes de 49 instituições, dentre elas 15 secretarias, 13 administrações regionais e 21 entidades. Em 2017, o desempenho da rede foi bastante satisfatório, com a execução de mais de 80% das iniciativas previstas.



Com a execução implementada em parcerias com as ouvidorias seccionais, com a utilização de Grupos de Trabalho multidisciplinares, a proposta de trabalho obteve êxito em seu primeiro exercício de execução. Dentre as ações executadas pelos grupos de trabalho, destacamos o modelo de monitoramento compartilhado, com Grupos de Trabalho, a equipe de Gestão da Estratégia e o Conselho de Gestão Estratégica. Destaque deve ser dado ao desempenho dos grupos de trabalho, com a participação de diversos órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias, com destaque para os seguintes:

O Sistema Informatizado de Ouvidoria do Distrito Federal – Ouv-DF, desenvolvido pelas equipes da Controladoria Geral do Distrito Federal, recebeu duas premiações nacionais de inovação no setor público:

- 21º Concurso Inovação no Setor Público da Escola Nacional de Administração Pública e no
- Prêmio Excelência em Governo Eletrônico, promovida pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação – Abep e pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Ainda, é uma das iniciativas finalistas do 1º Prêmio de Melhores Práticas da Ouvidoria-Geral da União.

Programa Carta de Serviços ao Cidadão do Distrito Federal é escolhido finalista do 1º Prêmio de Melhores Práticas da Ouvidoria-Geral da União

Advento de normativo nacional - Lei nº 13.460, de 13/06/2017, que dispõe acerca dos direitos dos usuários dos serviços públicos - regulamentando também o funcionamento das ouvidorias públicas e a obrigatoriedade de divulgação das Cartas de serviços a todos os órgãos públicos, em nível nacional. Importante mencionar que o SIGO-DF já atende aos dispositivos dispostos no referido normativo, em ambos os aspectos, colocando-se inclusive como exemplo de boas práticas para outras unidades da federação.

#### **4. DIAGNÓSTICO DO DESENVOLVIMENTO DA UNIDADE**

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

A CGDF tem grandes desafios para o ano de 2018, especialmente a automação de rotinas relacionadas com as ações de controle mandatórias, trabalhos que são determinados por força de norma, como a certificação das Tomadas de Contas Especial – TCE e as Inspeções das Tomadas e Prestações de Contas Anuais - TCA/PCA dos Gestores do GDF. Há sempre um estoque que se forma anualmente, de trabalhos dessa natureza, num cenário de pouca possibilidade de grandes incrementos de mão de obra, a racionalização e informatização de rotinas é o caminho que se apresenta como mais viável.

Outra questão relevante é a institucionalização/manualização das novas rotinas de trabalho, em especial as relacionadas com os serviços de natureza consultiva (Monitoramento, Integridade, Auditoria de Desempenho, Gestão de Riscos, entre outros). Nesse perspectiva a CGDF publicará em 2018 o Manual das Ações Controle em linha com a modernização do sistema informatizado de auditoria, o SAEWeb, e com o SEI-GDF.

Quanto ao modelo IA-CM, nível 3 encontra-se no seguinte patamar:

- Entrega de 100% dos produtos eleitos para as atividades requeridas pelos 7 KPAs selecionados do nível 3 para realização no exercício de 2017;
- Atividades de integração do nível 3;
- Análise integrada de KPA'S (impactos e resultados);
- Análise do projeto – riscos, custos qualitativos/insumos, matriz SWOT;

- Reconhecimento em nível nacional de órgão de controle referência na aplicação do modelo;
- Disseminação do projeto (âmbito interno GDF e externo (outros Estados));
- Realização de *benchmarking* internacional videoconferência com República da Indonésia.

O destaque em muitas das ações programadas ocorreu com as seguintes realizações:

- Mudanças Organizacionais: Segregação das atividades de Auditoria e Inspeção; Trabalhos de assessoramento (Avaliação e gestão de riscos; Avaliação e gestão de controles internos; Programas de integridade; Monitoramento das ações de controle).
- Disseminação de Boas Prática: Servidores da CGDF atuando como palestrantes nos seminários de "Gestão de Riscos e Controle Interno como Instrumento de Governança" em Brasília, São Paulo, Santa Catarina e Espírito Santo; bem como atuando como instrutores na escola de governo para inclusive formação dos gestores do GDF em Gestão de Riscos; Participação proativa no CONACI – Conselho Nacional de Controle Interno atuando como líder do projeto IA-CM/CONACI; Trabalhos de assessoramento (Avaliação e gestão de riscos e Avaliação e gestão de controles internos).
- Benefícios para o GDF: Dimensão Externa (Credibilidade, Percepção de profissionalização e Visibilidade; Dimensão Interna (Forte apoiador para alcance dos objetivos e Satisfação da população com o governo)

Para o ano de 2018 o planejamento inclui principalmente as atividades requeridas para o Nível 3 do modelo IA-CM. Além de:

- Realização de visitas técnicas a países que alcançaram o nível 3;
- Apoiar a elaboração e execução dos planos de ação individualizados por áreas da CGDF;
- Coordenação e monitoramento das entregas dos planos individualizados por área;
- Consolidar/harmonizar as controladorias setoriais;
- Adaptação da Portaria 47 para Manuais
- Consolidar a gestão por competências
- Certificar os auditores internos
- Coordenar Força de Trabalho
- Medidas de desempenho
- Componente essencial da equipe de Gestão
- Aprimorar os mecanismos de financiamento
- Discutir supervisão da atividade de AI
- Outras ações em andamento: atuação líder grupo IA-CM/CONACI fomentar e disseminar o modelo; buscar fontes de financiamento; realizar oficinas sobre normas internacionais – IPPF'S, dentre outras.

Na atividade de Correição Administrativa, no ano de 2017, a CGDF deu continuidade ao modelo de atuação mais integrado e voltado para excelência e foco no resultado. Para tanto, trabalhou para atingir as metas, priorizou as ações alinhadas às políticas públicas traçadas ao Planejamento Estratégico de 2016-2019, além de despender esforços para superar os desafios existentes na unidade, com vistas a alcançar os resultados esperados.

Importante frisar a mudança pela qual passou a área correccional. O enfoque atual é atuar na prevenção, quebrando o paradigma de atuação *a posteriori*, que fundamentava-se somente na remediação das irregularidades e dos atos ilícitos detectados.

Com base nisso, no ano de 2018, as ações relacionadas Correccional Administrativa pretende empreender as seguintes ações:

- envidar esforços para dar continuidade às ações que visam diminuir o passivo de processos de acompanhamento, a fim de prosseguir supervisionando

apenas os processos relevantes e de alta complexidade, com o objetivo de prestar uma orientação mais efetiva às unidades seccionais, por meio da realização de inspeções e visitas técnicas preventivas;

- confeccionar os módulos de "Sindicância", de "Processo Administrativo de Fornecedores" e de "Processo Administrativo de Responsabilização" do Sistema Correccional Integrado;
- concluir o Curso de Formação de Mediadores (com cerca de 60 servidores capacitados);
- realizar visitas técnicas nos órgãos e entidades do Distrito Federal com objetivo de acompanhar a utilização de instrumentos de resolução consensual de conflitos, integrar e fomentar os mecanismos de tomada de contas especiais, bem como sensibilizar os dirigentes sobre a importância da implantação de unidades especializadas de correição;
- supervisionar as mediações a serem realizadas pelos servidores capacitados;
- capacitar servidores dos órgãos e entidades do DF em matéria correccional e de Tomada de Contas Especial, por meio de *workshops* e cursos oferecidos em parceria com a Escola de Governo para possibilitar a habilitação dos servidores na condução dos procedimentos apuratórios; e
- estender a implantação do módulo de Tomada de Contas Especial no SAEWEB para as demais jurisdicionadas, que possibilitará a supervisão das atividades de TCE mais célere e eficiente.

Nas ações de Controle Social e Transparência a unidade desempenhou bem suas atividades, sendo caracterizada com um forte espírito de equipe. Metas definidas para o ano de 2017 foram alcançadas e os resultados foram relevantes, impactando a cultura de diversos órgãos públicos por meio dos programas de transparência e um grupo significativo de cidadãos, por meio das auditorias cívicas.

Uma das grandes dificuldades enfrentadas em 2017 foi o curto prazo para a execução do Projeto Controladoria na Escola, em função de atrasos nos procedimentos necessários ao seu início, o que poderia ter comprometido o alcance dos objetivos propostos. Além disso, a insuficiência de recursos humanos especializados dedicados à manutenção corretiva e evolutiva do Portal da Transparência do Distrito Federal e do Aplicativo Siga Brasília, dificultou a realização de ajustes e a implementação de novas funcionalidades nesses instrumentos.

Para o ano de 2018 a CGDF/SUTCS pretende executar seus programas/projetos logo no início do ano, tendo garantidos e disponibilizados todos os recursos necessários para sua boa execução. Destaca-se, para esse exercício, o Projeto Controladoria na Escola, que planeja alcançar 200 escolas e a reformulação do Aplicativo Siga Brasília.

No trabalho de Ouvidoria, a Controladoria é responsável pelo Objetivo Específico 001 – GESTÃO TRANSPARENTE, ÉTICA E COLABORATIVA, que visa "tornar o cidadão protagonista do processo de transformação da sua realidade, instituindo a transparência das ações do governo, implementando e fortalecendo mecanismos para o engajamento do cidadão na formulação e controle das políticas públicas". Nesta lógica, a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal tem papel relevante no alcance das metas estipuladas, sobretudo as destacadas.

Metas PPA 2016-2019 e Ações Implementadas:

- Fortalecer os mecanismos de transparência e controle social das ações do GDF (CGDF) – Ouv-DF, Ouvidoria itinerante, Carta de Serviços, LAI e Sic;
- Aprimorar a integração do sistema de ouvidorias do GDF (CGDF): Ouv-DF, Formação Continuada de Ouvidores, Planejamento Integrado SIGO, Prêmio Melhores Práticas em Ouvidoria, Projeto Ouvindo os Ouvidores;
- Otimizar os processos de planejamento e gestão da CGDF alinhados aos do GDF (CGDF): Planejamento Integrado SIGO.

Um dos principais desafios desse exercício para a Ouvidoria-Geral do DF – OGDF/CGDF foi o de fortalecer os espaços de participação popular e das instâncias de controle social com

o objetivo de fomentar a gestão colaborativa e consolidar um governo ético, democrático e transparente, por meio da qualificação do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO/DF, de forma a fortalecê-lo como elo entre a sociedade e o Estado. Com todos os passos dados no ano de 2017, avançamos no sentido de consolidar o processo de implantação do sistema de ouvidorias públicas no âmbito do Governo do Distrito Federal, instituído oficialmente em 2012 - Lei Distrital nº 4.896/2012. Assim, a Ouvidoria no governo do Distrito Federal funciona como um sistema orgânico de ouvidorias públicas e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo do Distrito Federal, com foco na Gestão para resultados efetivos.

Atualmente, a rede de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal está estruturada e é percebida pela comunidade como o espaço de participação no Estado. A estrutura do SIGO-DF garante amplo acesso ao serviço tanto por estar (i) acessível a qualquer tempo via internet ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)), ou via Central 162 em horários bastante diversificados, como por estar (ii) especialmente difundida, uma vez que o SIGO/DF dispõe de ouvidorias em todos os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, com destaque à existência de unidade de atendimento em todas as administrações regionais e todos os hospitais públicos, bem como a implantação de linha direta nas centrais de atendimento do Na Hora – telefone disponibilizado em ambiente reservado para o cidadão registrar sua manifestação junto à Central 162.

O Plano de ação para o exercício de 2018 traz diretrizes construídas no âmbito da Agenda Estratégica do SIGO-DF, no modelo de gestão implantado a partir de 2017. Assim, traz diretrizes gerais para todos os membros da rede, como orientação às ações a serem conduzidas por todos.

1. Consolidar a utilização das informações de ouvidoria para a melhoria da gestão: A proposta aqui é ampliar a utilização das informações de ouvidoria por parte dos órgãos do governo do Distrito Federal, sobretudo nas ações voltadas para a melhoria dos serviços públicos. Não se trata apenas de disponibilizar dados agregados de manifestações de Ouvidoria, mas a produção de estudos e relatórios analíticos e descritivos, que busquem não apenas relatar problemas, mas identificar oportunidades de melhorias e propostas obtidas a partir das manifestações da população. A adoção de ferramentas mais modernas de gestão, melhorias qualitativas no Sistema Ouv-DF, de forma a disponibilizar aos usuários relatórios gerenciais em tempo real, além da criação de painéis de monitoramento de temas críticos são ações previstas no âmbito desta diretriz.
2. Foco no fortalecimento das Ouvidorias: O fortalecimento das ouvidorias passa pela profissionalização dos ouvidores e equipes, além do aprimoramento dos processos de trabalho dos órgãos e entidades, integrando as ouvidorias como fonte de dados para formulação de estratégia organizacionais e espaço de manifestação cidadã. Assim, nessa diretriz estão direcionadas as capacitações de equipes e projetos de ouvidoria, sobretudo os projetos de simplificação de serviços, que deverão ocorrer no âmbito do Programa da Carta de Serviços ao Cidadão.
3. Documentação e publicação de artigos: Considerando que este é o último exercício desta gestão, e que diversos avanços foram alcançados a partir da constituição do SIGO-DF, em 2012, é fundamental a documentação das ações implementadas e das informações de Ouvidoria, sobretudo para subsidiar o processo de planejamento governamental. A documentação das ações é importante inclusive para demonstrar a evolução e avanços obtidos no serviço de ouvidoria, considerando que a relevância deste serviço de utilidade pública vem crescendo ao longo dos anos.
4. Troca de boas práticas entre os membros do SIGO-DF: Na esteira de fortalecer a ouvidoria como ferramenta de gestão, é imprescindível o estabelecimento de parcerias entre os membros do SIGO-DF, bem como a troca de boas práticas entre ouvidorias. Assim, iniciativas nesse sentido serão estimuladas e promovidas pelo órgão central, sobretudo na proposição de melhorias dos serviços públicos, principalmente na estratégia de simplificação da ação pública.
5. Simplificação de processos e procedimentos: No âmbito do Programa da Carta de Serviços ao Cidadão, o foco de ação será centrado para a simplificação de processos e procedimentos, nos moldes do Decreto nº 36.466/201 A proposta é trabalhar a

simplificação de processos e procedimentos do governo a partir de sugestões da população, registradas nos canais de ouvidoria. Todo o processo será conduzido pelas equipes de monitoramento da Carta de Serviços, e coordenado pela Comissão Permanente de Simplificação de Serviços Públicos, composta por servidores da Controladoria-Geral do Distrito Federal e da Secretaria de Planejamento e Gestão.

6. Importância da linguagem cidadã: A linguagem cidadã permeia toda a ação de Ouvidoria, considerando que a principal função do serviço de Ouvidoria é ser o espaço de participação cidadã no Governo. Assim, partindo do princípio que a informação pública deve ser compreensível, adequada e acessível, a ação das ouvidorias será conduzida permanentemente pela lógica da simplicidade e abrangência de público.