

Ouvidoria do Tribunal de Contas da União

**Relatório Estatístico Anual de Atendimento a Pedidos de Acesso à
Informação e Outras Demandas**

Exercício 2014

Apresentação

Em cumprimento ao disposto nos arts. 30, inciso III, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; 40, incisos I e II da Portaria-TCU nº 123, de 28 de maio de 2012; 31, § 1º, da Resolução TCU nº 249, de 2 de maio de 2012; e 31, inciso XI, da Resolução-TCU nº 253, de 21 de dezembro de 2012, a Ouvidoria do Tribunal de Contas da União submete ao Ministro-Ouvidor relatório estatístico anual, contendo informações sobre o recebimento e o atendimento de pedidos de acesso à informação relativos ao ano de 2014, bem como informações complementares sobre o atendimento às demais demandas submetidas à Ouvidoria.

Brasília, 16 de abril de 2015

Eduardo Duailibe Murici
Chefe de Assessoria - Ouvidoria

A Ouvidoria do TCU foi criada no ano de 2004, por meio da edição da Resolução-TCU 169/2004, tendo por finalidade atender demandas de cidadãos relativas à verificação de eventuais irregularidades cometidas em ato(s) administrativo(s) praticado(s) por agente público jurisdicionado ao Tribunal, atender demandas de seus servidores relativas a questões internas do órgão, bem como receber sugestões de aprimoramento, crítica ou reclamação de serviço prestado pelo TCU.

Atualmente as competências alocadas à Ouvidoria estão definidas pelos artigos 31 e 32 da Resolução- TCU 266/2014, *in verbis*:

“Art. 31. A Ouvidoria tem por finalidade receber, catalogar, selecionar e encaminhar informação a respeito de irregularidade em ato administrativo praticado por agente público jurisdicionado ao Tribunal, bem como sugestões de aprimoramento, crítica ou reclamação de serviço prestado pelo TCU.

Art. 32. Compete à Ouvidoria:

I - receber sugestão de aprimoramento, crítica, reclamação ou informação a respeito de serviço prestado pelo Tribunal;

II - receber sugestão de aprimoramento, crítica, reclamação ou informação a respeito de ato de gestão ou ato administrativo praticado por agente público jurisdicionado ao Tribunal;

III - receber e catalogar informações referentes a indícios de irregularidades no uso de recursos públicos, obtidas por meio da Internet ou outro meio apropriado;

IV - manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica para recebimento das manifestações de que trata este artigo;

V - realizar triagem das manifestações e encaminhá-las aos setores competentes do Tribunal, para averiguação e eventuais providências;

VI - controlar, acompanhar e requisitar do setor competente do Tribunal informações acerca das averiguações e das providências mencionadas no inciso anterior;

VII - manter, quando possível, os autores das manifestações informados a respeito de averiguações e providências adotadas pelos setores competentes do Tribunal;

VIII - sugerir eventual medida para aperfeiçoamento do serviço do Tribunal objeto de manifestação nos termos do inciso I;

IX - atuar, de forma integrada com o controle externo e com as unidades que prestam o apoio administrativo e estratégico, no exercício das competências estabelecidas neste artigo;

X - coordenar, no âmbito do TCU, a gestão dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, zelando pelo cumprimento dos prazos de atendimento;

XI - submeter à Segepres proposta anual de relatório estatístico visando ao atendimento do art. 30, III, da Lei nº 12.527, de 2011;

XII - autuar processo próprio de recurso administrativo, interposto em virtude de indeferimento a pedido de acesso à informação;

XIII - divulgar seus serviços junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

XIV - encaminhar à Segepres relatório trimestral de atividades; e

XV - desenvolver outras atividades inerentes à sua finalidade.

§ 1º Sem prejuízo da atribuição prevista no art. 237, inciso VI, do Regimento Interno do Tribunal, a Ouvidoria deve comunicar:

I - ao Gabinete do Corregedor do TCU a existência de indícios de suposta prática de infração funcional por parte de servidor do Tribunal, dando ciência à CCG;

II - à Secoi, à CCG e à unidade de controle externo que detém o Tribunal em sua clientela a existência de indícios de suposta irregularidade que teria sido praticada em atos de gestão do TCU; e

III - aos Gabinetes do Presidente e do Corregedor do TCU a existência de indícios de suposta prática de infração por parte de autoridade do Tribunal.

§ 2º A Ouvidoria é dirigida por Chefe de Assessoria (Ouvidor) e conta com as funções de confiança constantes do Anexo V desta Resolução para organização de suas atividades.”

Particularidades da Lei de Acesso à Informação

O advento da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) representou grande rompimento na prática dos órgãos públicos no País, ao estabelecer que a divulgação das informações produzidas ou custodiadas por eles é a regra, e o sigilo a exceção. Trata-se de nova mentalidade, nova visão, novo valor a ser apreendido por todos os servidores e gestores públicos.

Esta novidade ocorreu no momento em que ganhava peso no setor público a implantação e o desenvolvimento do trabalho das Ouvidorias, servindo para aprofundar este movimento cujo foco é a priorização das demandas oriundas da sociedade, oriundas do cidadão e da cidadã.

No âmbito do TCU, a Ouvidoria recebeu a responsabilidade de responder aos pedidos de acesso à informação, somando-se àquelas demandas que anteriormente já eram de sua responsabilidade, notadamente comunicações de irregularidades e pedidos de orientação técnica.

A Portaria TCU 123/2012 define que o pedido de acesso à informação compreende, entre outros, o direito de:

- orientação sobre os procedimentos para acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados pelo Tribunal, recolhidos ou não a arquivos públicos;
- informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada, decorrente de qualquer vínculo com o Tribunal, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;
- informação sobre atividades exercidas pelo Tribunal, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;
- informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos; e

- informação relativa à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações do Tribunal, bem como metas e indicadores propostos, e ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

Para melhor desempenho das atividades de incentivo à transparência e ao controle social o Tribunal firmou acordo de cooperação técnica com as Ouvidorias do Senado Federal e da Câmara dos Deputados, cujos termos sinalizam, claramente, o compromisso de um esforço conjunto entre Senado, Câmara e TCU, de intercâmbio de informações, de cooperação técnico-científica, de formação de parceria estratégica, com a definição de diretrizes comuns, de modo a concretizar o apoio ao controle social, conforme o comando da LAI.

O presente relatório estatístico anual preparado pela Ouvidoria visa atender aos requisitos da LAI, e demais normativos já mencionados, tornando público o balanço dos atendimentos dos pedidos de acesso à informação realizados no ano de 2013, como também das demais demandas atendidas.

Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos do Sistema da Ouvidoria do TCU (Sisouv-web), e, em alguns casos, apresentam comparações com dados relativos ao exercício de 2013.

Demandas recebidas no ano de 2014

O total de demandas registradas no Sisouv-web (recebidas em 2013, e não finalizadas, e as recebidas em 2014) e que foram respondidas no ano de 2014 totalizou 4.405, sendo 1.120 pedidos de acesso à informação e 3.285 demandas de outras naturezas. Cerca de 156 demandas foram recebidas no ano e não foram respondidas, ficando para o ano de 2015. Além dessas demandas, a Central de Atendimento Telefônico, serviço de 0800, prestou 3.838 informações imediatas, as quais não demandam registro no Sistema. O total de atendimentos prestados pela Ouvidoria no ano, portanto, alcançou a quantidade de 8.243.

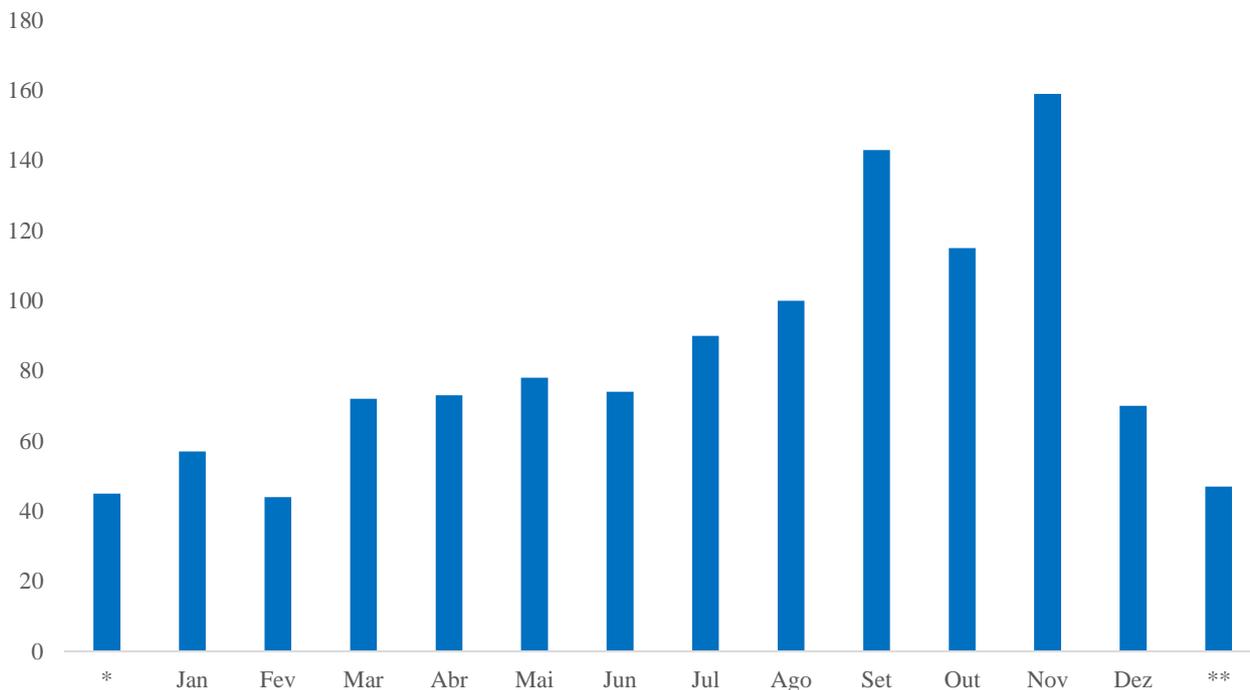
Estatística de Atendimento de Demandas na Ouvidoria – 2014

MÊS	PAIs	Outras demandas	Total de demandas
Recebidas em 2013 e não atendidas	45	210	255
Janeiro	57	224	281
Fevereiro	44	289	333
Março	72	311	383
Abril	73	255	328
Mai	78	263	341
Junho	74	185	259

MÊS	PAIs	Outras demandas	Total de demandas
Julho	90	269	359
Agosto	100	271	371
Setembro	143	290	433
Outubro	115	261	376
Novembro	159	267	426
Dezembro	70	190	260
Recebidas em 2014 e não atendidas neste ano	(47)	(109)	(156)
Total de demandas recebidas e concluídas em 2014	1120	3285	4405

A seguir, para melhor visualização da distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação ao longo do ano, apresentam-se estes números em gráfico, por mês:

Evolução mês a mês de atendimento dos PAIs - 2014

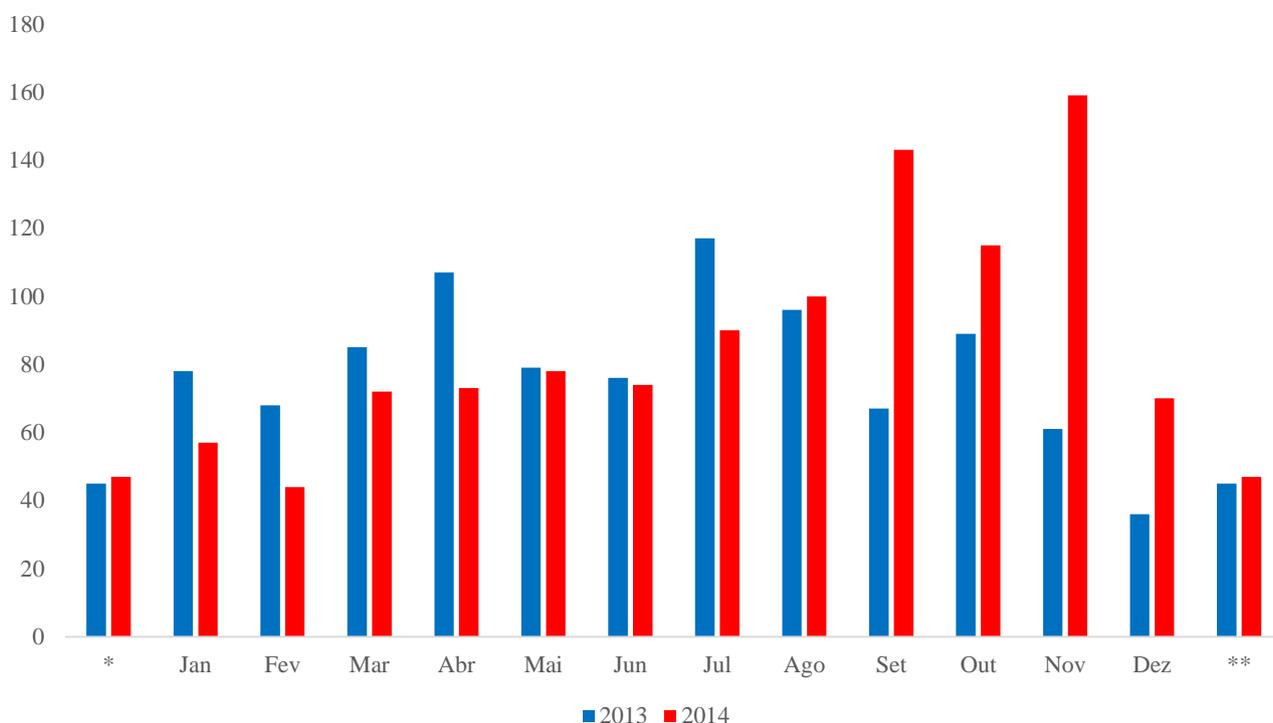


* - Estoque de demandas não concluídas em 2013 e que passaram para 2014.

** - Demandas recebidas no ano de 2014 e não concluídas.

No gráfico a seguir é feita comparação da evolução dos atendimentos dos Pedidos de Acesso à Informação para os exercícios de 2013 e 2014.

Comparação de atendimento dos PAIs – 2014/2013



* - Estoque de demandas não concluídas no ano anterior e que passaram para o ano subsequente.

** - Demandas recebidas no ano e não concluídas.

As origens das demandas são as mais diversas possíveis, abarcando todas as unidades da Federação. O número de demandas por UF pode ser visto no quadro a seguir, onde as UFs estão ordenadas pela quantidade de demandas totais registradas.

Origens das demandas

Unidade da Federação	PAIs	Outras demandas	Total
Distrito Federal	330	339	669
Rio de Janeiro	110	366	476
São Paulo	101	317	418
Minas Gerais	59	291	350
Rio Grande do Sul	39	179	218
Pernambuco	28	148	176
Bahia	24	127	151
Paraná	30	111	141
Ceará	29	72	101
Goiás	34	66	100
Espírito Santo	20	76	96
Santa Catarina	26	68	94
Paraíba	22	65	87

Unidade da Federação	PAIs	Outras demandas	Total
Mato Grosso	24	53	77
Piauí	19	45	64
Pará	16	45	61
Maranhão	17	32	49
Rondônia	15	31	46
Amazonas	8	36	44
Mato Grosso do Sul	7	36	43
Rio Grande do Norte	12	31	43
Alagoas	6	33	39
Sergipe	9	27	36
Tocantins	5	25	30
Amapá	8	5	13
Roraima	5	7	12
Acre	1	10	11
UF não informada	118	543	661
Total	1122	3184	4306

As demandas recebidas são oriundas de um público extremamente diversificado, se estendendo desde o estudante que solicita dados para trabalhos estudantis, até a autoridade pública que solicita certidões de nada consta.

A promulgação da LAI, com a concomitante ampliação das possibilidades de acesso à informação, bom como a sua simplificação, teve um efeito bastante benéfico para a sociedade. Não têm sido raras as vezes em que o cidadão vê alguma notícia no jornal, ou revista, sobre alguma ação do TCU e solicita cópia do processo, ou da deliberação associada. Antes, esse acesso seria bastante dificultado, ou mesmo inviabilizado. Agora, graças à LAI, o cidadão pode ter acesso a todas as informações desejadas, desde que não sejam sigilosas.

Embora essa ampliação de acesso seja, indiscutivelmente, benfazeja, ocorrem, em alguns momentos, solicitações desarrazoadas, dada a sua amplitude, ou a forma como se deseja que os dados sejam apresentados. Assim, pode ser observado que muitos estudantes, desejosos de obterem dados para suas monografias/dissertações, fazem solicitações para cujo atendimento a unidade técnica teria que alocar um servidor dias, ou mesmo semanas, de trabalho. Um exemplo pode ser visto no teor da demanda a seguir:

“Estou estudando os determinantes de sucesso de uma licitação pública para obras de infraestrutura, portanto preciso de dados sobre o histórico avaliado pelo TCU.

O documento que preciso seria no formato de uma tabela, onde cada linha é uma licitação analisada e cada coluna um dado sobre a licitação em questão.

Preciso de muitos exemplos para alimentar o modelo estatístico, sendo assim, o ideal seriam informações sobre as licitações que aconteceram entre 1994 e 2010. Vale ressaltar que os dados devem ser apenas de obras de infraestrutura, excluindo pregões e etc. As informações das colunas devem ser:

- Descrição da obra;
- Órgão que pediu a obra;
- Jurisdição (federal, estadual, municipal)
- Setor (transporte, energia, saneamento, edificação, telecomunicação, irrigação, etc);
- Tipo de licitação (menor preço, preço e técnica, etc);
- Tipo de contrato (obra pública, concessão, PPP, etc);
- Empresa vencedora;
- Preço vencedor;
- A existência ou não de reajustes no contrato;
- Reajuste de prazo (quanto tempo atrasou ou foi adiantado);
- Reajuste de preço (valor reajustado);
- Contestações judiciais;”

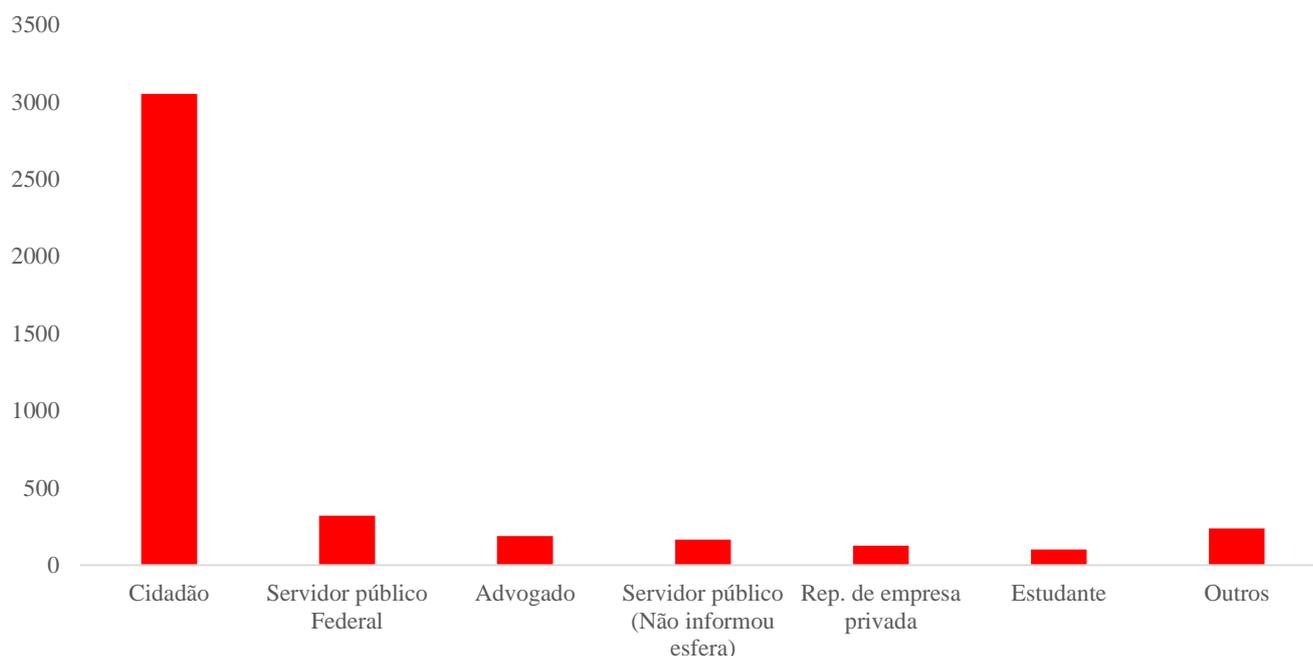
Desnecessário dizer que a solicitação foi negada, tendo sido considerada como desarrazoada. O manifestante foi instruído a acessar o Portal do TCU, onde os dados poderiam ser obtidos, mediante trabalho dele próprio e não dos servidores do TCU.

Outro tipo de demanda que tem tido uma elevação bastante grande é por certidões de nada consta. Sempre que uma pessoa física, ou jurídica, consta como responsável ou interessada em um processo de Controle Externo, essa pessoa não consegue fazer a emissão da certidão pelo Portal do TCU, o que exige que unidade técnica do TCU faça essa emissão, por provocação da Ouvidoria.

Pode ser observado que muitas vezes essa solicitação é desnecessária, sendo feita por pregoeiros, ou responsáveis por contratos no âmbito do setor público, e que ao invés de apenas verificarem se a empresa consta no rol de inidôneos do Portal do TCU, como prescreve a norma, solicitam certidão de nada consta. Sempre que isso é verificado, a Ouvidoria entra em contato com o manifestante explicando a situação e orientando-o de forma correta.

No gráfico a seguir é apresentada a situação das solicitações cadastradas na Ouvidoria ao longo do ano, por tipo de demandante. A maioria absoluta dos demandantes é de cidadãos, que usualmente fazem denúncias ou solicitam informações. Houve pouco mais de cem demandas cadastradas por estudantes, solicitando, na maior parte dos casos, informações para realizarem trabalhos escolares. As demandas cadastradas por advogados em sua maioria estão relacionadas a cópias de processos e as de servidores público a pedidos de orientação técnica.

Demandas por tipo de solicitante



Pedidos de acesso à informação atendidos, parcialmente atendidos e indeferidos

A resposta aos pedidos de acesso à informação é registrada nas categorias “atendido”, “parcialmente atendido” e “indeferido”. Foram atendidos integralmente, em 2014, 85,4% dos pedidos e parcialmente 7,5%, tendo sido indeferidos 7,1%, conforme a tabela abaixo, onde a evolução dos atendimentos é apresentada mês a mês. Esses números são um pouco melhores do que os de 2013, quando foram atendidos 81,4% dos pedidos, atendidos parcialmente 10,27% e indeferidos 8,34%.

Evolução Mensal dos Atendimentos das Demandas - 2014

Mês	Atendidos	Atendidos parcialmente	Indeferidos	Total concluído	%
Janeiro	54	2	1	57	5,09
Fevereiro	43	0	1	44	3,93
Março	61	5	6	72	6,43
Abril	60	11	2	73	6,52
Maio	69	5	4	78	6,96
Junho	62	5	7	74	6,61
Julho	71	10	13	94	8,39
Agosto	79	6	17	102	9,11
Setembro	126	11	14	151	13,48
Outubro	107	10	5	122	10,89

Mês	Atendidos	Atendidos parcialmente	Indeferidos	Total concluído	%
Novembro	154	12	6	172	15,36
Dezembro	70	7	4	81	7,23
Total	956	84	80	1120	100,00

Recursos a indeferimento de PAIs no ano de 2014

Embora a Lei de Acesso à Informação tenha ampliado bastante as possibilidades de acesso a informações e dados gerados e/ou custodiados pelos órgãos do setor público, ainda assim esse direito não é absoluto. Há casos em que a informação solicitada possui caráter sigiloso, ou não está disponível da forma como o demandante solicita. Nestas situações, não muito frequentes, como pode ser visto nas tabelas anteriores, o pedido é negado, apresentando-se de forma pormenorizada os motivos para tal negativa.

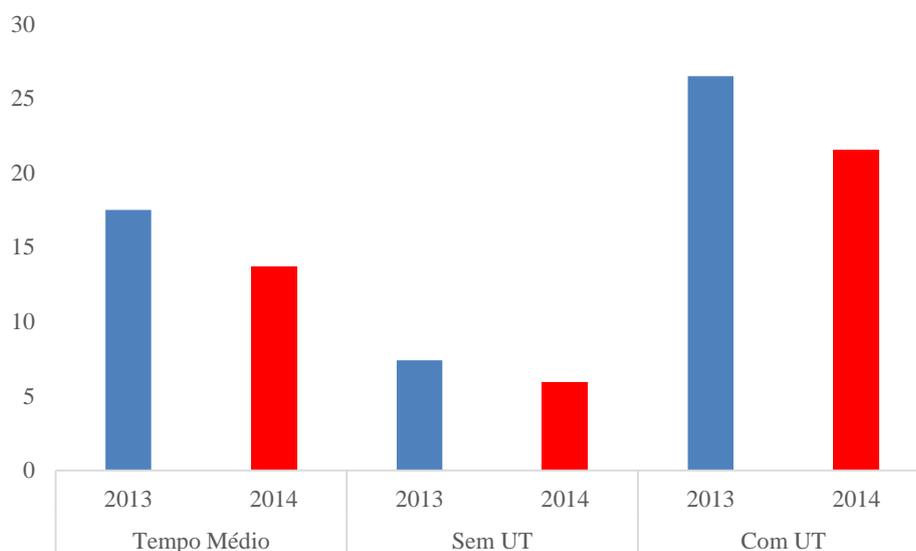
Os demandantes, quando ocorre esta situação, podem entrar com recurso contra a negativa. Em 2014 houve apenas três recursos. Destes, o primeiro foi negado, enquanto o segundo foi provido, com fornecimento da informação solicitada. Quanto ao terceiro, a Ouvidoria entrou em contato com demandante, instruindo-o a entrar em contato diretamente com o órgão que gerou as informações, e as classificou como sigilosas, e que estavam apenas custodiadas pelo TCU. O demandante seguiu a orientação da Ouvidoria e conseguiu diretamente as informações, encerrando a demanda.

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação

O gráfico abaixo mostra a média de tempo de resposta aos pedidos de acesso à informação ao cidadão em 2013 e 2014. O prazo médio em que o cidadão recebeu a informação requerida foi de 13,7 dias, tendo havido uma leve redução frente ao ano de 2013. Nas situações em que a Ouvidoria encaminha ao requerente a resposta ao pedido de acesso à informação, sem auxílio das unidades técnicas do Tribunal, o prazo médio de resposta foi de aproximadamente seis dias.

Já o prazo médio de resposta, no caso de participação de unidades técnicas e gabinetes de Ministros, usualmente, neste último caso, quando são solicitadas cópias de processos abertos ou encerrados, mas sigilosos, na construção da resposta, foi de 21,5 dias.

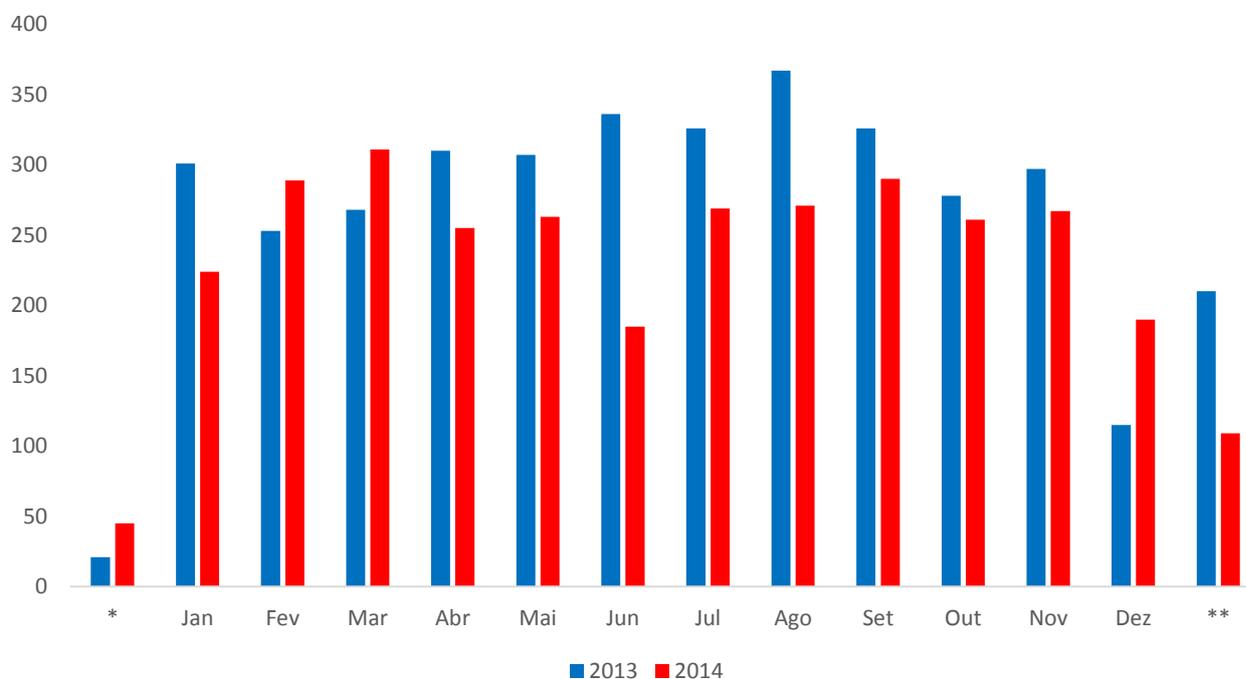
Tempo médio para resposta aos PAIs (dias)



Outras demandas

O número de demandas recebidas e concluídas no ano, excluídos os PAIs, atingiu 3.393, com a seguinte distribuição ao longo do ano, incluindo a comparação com o exercício de 2013:

Evolução anual do atendimento de demandas não classificadas como PAIs



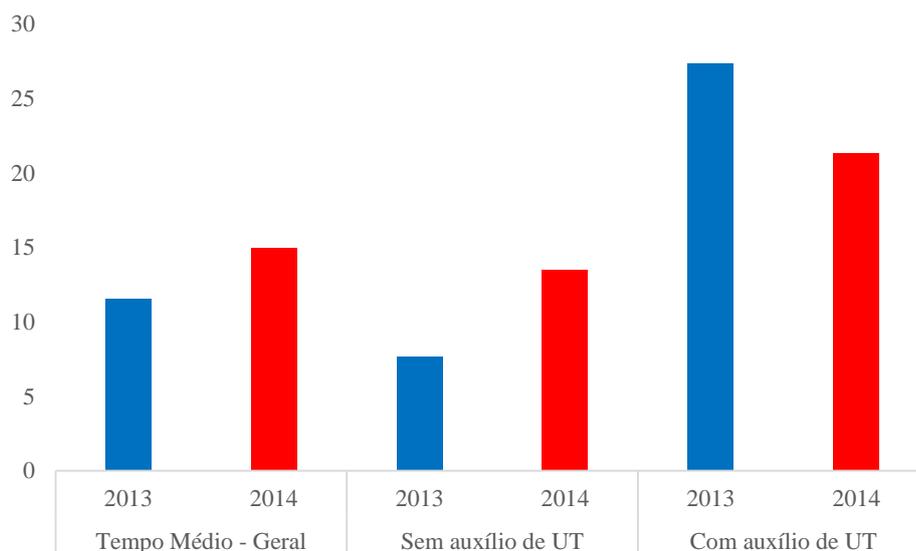
* - Estoque de demandas não concluídas no ano anterior e que passaram para o ano subsequente.

** - Demandas recebidas no ano e não concluídas.

Tempo médio de resposta às outras demandas

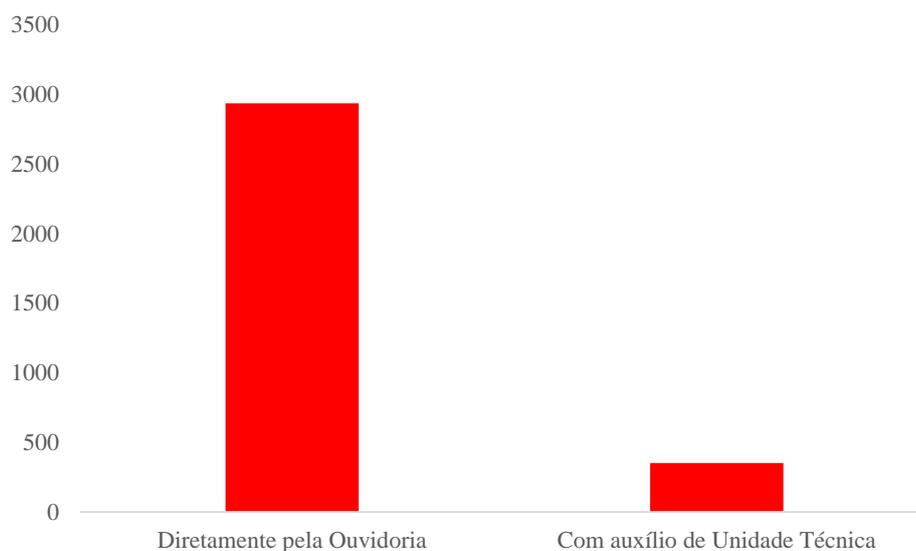
Em relação a estas outras demandas, o prazo médio de resposta, em dias, está expresso no gráfico abaixo, que também identifica aquelas respondidas diretamente pela Ouvidoria e aquelas que contaram com o auxílio das unidades técnicas do TCU.

Tempo médio de resposta às demandas não classificadas como PAIs



Do total de demandas não classificadas como Pedido de Acesso à Informação, a maior parte, 89%, foi respondida diretamente pela Ouvidoria, restando apenas 11%, equivalentes a 350 demandas, que foram respondidas com auxílio das unidades técnicas do TCU.

Forma de resposta as demandas

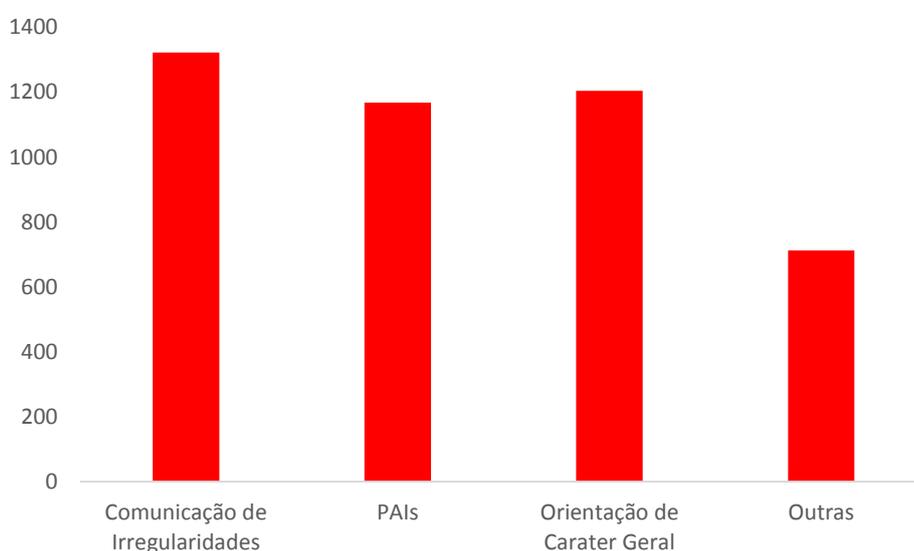


Classificação das demandas

A maior parte das demandas recebidas refere-se a comunicações de irregularidades cometidas com o uso de recursos públicos, alcançando a quantidade de 1.322 demandas, representando 30% do total. A seguir vêm os pedidos de Orientação de Caráter Geral, 27%, seguidos de perto dos Pedidos de Acesso à Informação.

Deve-se ressaltar que os Pedidos de Orientação de Caráter Geral, usualmente encaminhados por gestores públicos das diversas esferas da Federação, representam uma inovação na forma de atuação da Ouvidoria do TCU. As questões apresentadas são as mais diversas possíveis, tratando de licitações, contratos, convênios, pessoal, dentre outros temas, que a equipe da Ouvidoria, por si só, ou com o auxílio das demais unidades do TCU, procura responder. Essa ação tem tido um caráter pedagógico e profilático, buscando evitar que os erros e equívocos, muitas vezes cometidos por ignorância da norma, sejam cometidos. Isso tem contribuído para a redução das consultas formais ao TCU e tem logrado reduzir a sobrecarga das unidades finalísticas.

Classificação das demandas - 2014



Encaminhamento de demandas

Outra atividade inovadora que tem sido executada pela Ouvidoria, com o objetivo de desonerar as unidades técnicas e agilizar o atendimento das demandas recebidas, é o encaminhamento direto de demandas às ouvidorias de órgãos citados em manifestações, para que se pronunciem acerca do teor apresentado na demanda. Em função das limitações de recursos disponíveis para a realização de ações de

controle, e da seleção de ações com base em critérios de materialidade e relevância, as unidades técnicas encontram dificuldades para atender a todas as demandas oriundas da Ouvidoria.

Assim, em algumas situações, consideradas mais graves ou urgentes, ou em que se considerou que esse procedimento seria mais adequado, a Ouvidoria fez o encaminhamento de demandas diretamente aos órgãos envolvidos. Em 2014 foram encaminhados 120 Ofícios, um incremento bastante elevado frente ao ano de 2013, ao longo do qual foram encaminhados apenas quatorze.

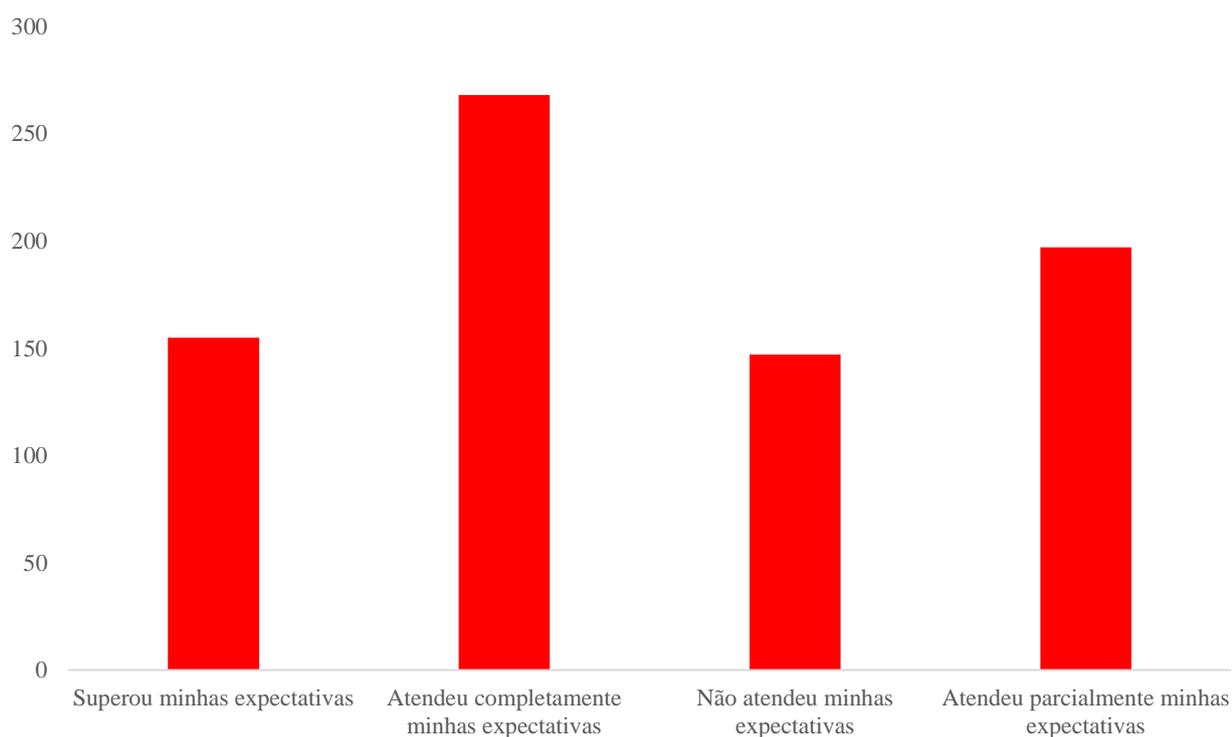
Em todas as situações o demandante é informado acerca do procedimento adotado, e de eventuais respostas enviadas à Ouvidoria, situação na qual é instado a se manifestar novamente caso verifique discrepâncias nas informações prestadas pelo órgão.

Desse modo, verifica-se que o procedimento adotado revela-se de extrema importância, na medida em que os problemas apontados são solucionados na origem pelos próprios entes demandado, ou prestando os esclarecimentos adequados ou instaurando os processos corretivos pertinentes, evitando-se assim, esforços adicionais das unidades técnicas do Tribunal. Por outro lado, reforça-se a imagem do TCU, como órgão atuante na esfera do controle social, perante o demandante, que se sente prestigiado pela rapidez e resolução dadas ao seu pleito.

Satisfação dos usuários com a qualidade das respostas às demandas

Logo após o encaminhamento da resposta ao manifestante, o Sisouv envia automaticamente um e-mail com pesquisa de satisfação relativa ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Em 2014 houve 767 respostas às pesquisas encaminhadas. A maioria daqueles que responderam se declarou satisfeita, tendo a Ouvidoria atendido completamente as expectativas, ou, mesmo, as superado, conforme pode ser visto no gráfico a seguir. Considerando o fato de que menos de 20% dos respondentes se declararam insatisfeitos, isso faz com que a Ouvidoria tenha conseguido atingir a sua meta institucional de ter, no mínimo, 75% dos manifestantes satisfeitos com sua atuação.

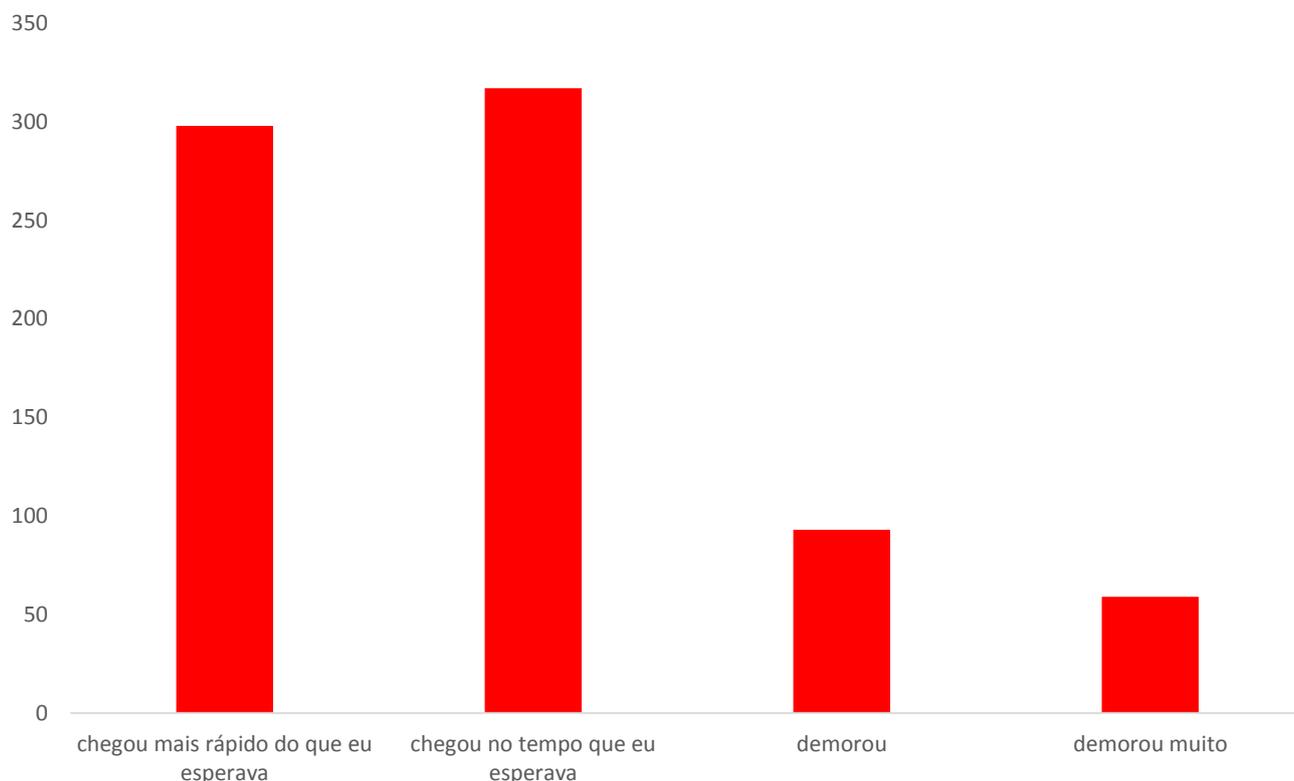
Satisfação com serviço prestado pela Ouvidoria - 2014



Na mesma pesquisa é solicitado que o manifestante informe sua satisfação com relação ao prazo de atendimento. Conforme pode ser visto no gráfico a seguir, a grande maioria, aproximadamente 80% dos respondentes, se declarou satisfeita com o prazo. Esse nível de satisfação foi aproximadamente igual ao obtido no ano de 2013 e pouco superior ao de 2012.

Em 2012, 37% dos usuários da Ouvidoria que responderam à pesquisa de satisfação informaram que receberam a resposta mais rapidamente do que esperavam, 40% dentro da expectativa, 12% acharam que demorou e 7% que demorou muito.

Satisfação com prazo de atendimento da Ouvidoria - 2014



Ações institucionais

Com a edição da Resolução-TCU nº 258, de 13 de novembro de 2013, foi criado o cargo de Ministro Ouvidor do TCU, igualando esta Corte de Contas ao Senado Federal e à Câmara dos Deputados, que possuem, respectivamente, Senador e Deputado, como ouvidores, bem como ao Superior Tribunal de Justiça, que possui Ministro como ouvidor.

Foi um passo importante, pois ajudou a deixar mais claro ainda para a Sociedade a importância que é dada no âmbito do TCU às solicitações encaminhadas nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), que tem sido considerada um marco do fortalecimento das atividades do exercício da cidadania. Enfatizou, ainda, o papel desta Corte de Contas no sentido de atuar com transparência e imparcialidade e de forma personalizada com relação aos serviços destinados à sociedade.

A prerrogativa de escolher o Ministro Ouvidor recai, conforme disposto na resolução retromencionada, sobre o Ministro Presidente do TCU. O primeiro Ministro Ouvidor escolhido foi o Ministro Raimundo Carreiro, que exerceu a função desde a criação do cargo até fevereiro de 2015, quando então foi nomeado para o cargo o Ministro José Múcio.

Os Ministros Ouvidores têm apresentado papel substantivo em seu apoio à missão institucional da Ouvidoria do TCU. Um exemplo dessa atuação foi o apoio que o então Ministro Ouvidor Raimundo Carreiro deu à realização do primeiro curso de certificação em Ouvidorias do Setor Público, realizado em parceria com a Controladoria Geral da União, Ouvidoria Geral da União (OGU) e com o apoio da Ouvidoria da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), tendo sido ministrado nas instalações do ISC. Foi a primeira de uma série de iniciativas na área de treinamento e capacitação que a Ouvidoria do TCU pretende incentivar.



Tendo em vista sua relevância, transcreve-se a seguir o pronunciamento do Ministro Raimundo Carreiro no Plenário desta Corte de Contas, publicado no União, informativo diário editado pela Secretaria de Comunicação do TCU.

“O TCU, em parceria com a Controladoria Geral da União (CGU), Ouvidoria Geral da União (OGU) e com o apoio da Ouvidoria da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), promoverá entre os dias 17 a 21/11 ação de capacitação para ouvidores de todo o país.

Este é um grande passo que estamos dando rumo ao aperfeiçoamento das ouvidorias públicas no país, motivo pelo qual expresso a nossa satisfação ao plenário.

Esta será a primeira certificação pública para ouvidores no país e terá como objetivo o aperfeiçoamento dos profissionais que atuam em ouvidoria pública no país. Nesta primeira edição, serão abordadas questões referentes à gestão de ouvidorias, Controle Social, Técnicas de mediação, Ética e Cidadania e Atendimento ao Público. Ao final do evento educacional, os candidatos aprovados receberão certificado que será emitido pelo TCU, CGU e OGU.

Nosso objetivo é promover a capacitação de todo o sistema de ouvidorias públicas no país. Para tanto, desenvolveremos outras ações presenciais ao longo de 2015, e em seguida desenvolver primeiro curso em Educação a Distância (EAD) visando a certificação dos ouvidores públicos. Com a criação do curso em EAD nosso alcance será ainda maior, e esperamos que em breve todo o sistema de ouvidoria nacional possa contar com a nossa contribuição.

Com a criação desta ação educacional voltada para os ouvidores, estamos efetivamente ampliando a participação do controle social e contribuindo para o aperfeiçoamento da administração pública em benefício da sociedade.”

Mais recentemente, em março de 2015, a convite do Governo do Distrito Federal, o Ministro José Múcio participou de evento em comemoração ao Dia do Ouvidor, quando teve oportunidade de fazer uma rápida apresentação da Ouvidoria do TCU, transcrita a seguir.



“No dia 25 de março, em comemoração ao Dia do Ouvidor, o Governo do Distrito Federal lançou a Carta de Serviços ao Cidadão do GDF, nos moldes daquela já existente no Poder Executivo Governo Federal, com a edição do Decreto 36.419/2015. O Decreto prevê a obrigatoriedade de que todos os órgãos do Distrito Federal informem os serviços prestados, as formas de acesso, os respectivos compromissos públicos e os padrões de qualidade de atendimento.

Na ocasião, a convite do Governo Distrital, o TCU foi representado por sua Excelência, o Ministro-Ouvidor José Múcio, pelo Chefe da Assessoria da Ouvidoria Eduardo Duailibe Murici e pelo servidor Jetro Coutinho Missias, da Secex Administração.

Em sua apresentação, o Ministro Ouvidor dissertou sobre a importância de atender às demandas do cidadão de forma célere e desburocratizada, traçando um quadro das ações que vêm sendo realizadas pela Ouvidoria do TCU nesse mister.

Foi enfatizada pelo Ministro a importância das Orientações Técnicas fornecidas pela Ouvidoria, por intermédio das quais são respondidas questões apresentadas por gestores das várias esferas da Federação acerca de licitações, contratos, obras, convênios, pessoal, dentre outros temas.

Nessa quadra, a equipe da Ouvidoria instrui as demandas fornecendo ao consulente os posicionamentos e opiniões mais abalizadas, com espede na jurisprudência e nas mais recentes deliberações do TCU, acerca do tema em questão, quando viável, ou com o auxílio das demais unidades do TCU, em questionamentos mais complexos, quando exigem estudos adicionais. Essa ação tem tido um caráter pedagógico e profilático, na medida em que evita que erros e equívocos, muitas vezes cometidos por desconhecimento da norma, sejam cometidos pelos gestores.

Outra iniciativa da Ouvidoria, frente a denúncias ou questionamentos apresentados, tem sido o encaminhamento de ofícios diretamente aos gestores, por intermédio das respectivas ouvidorias, solicitando esclarecimentos acerca do que foi apresentado, evitando, por esse modo, o envio desnecessário de demandas às unidades técnicas. Apenas em 2014 foram expedidos 120 ofícios, que redundaram na maioria das

vezes na resolução do problema apresentado pelo manifestante, inclusive com instauração de PADs, auditorias e sindicâncias

Ao longo do ano de 2014 foram atendidas pela unidade mais de 3,3 mil manifestações, entre denúncias, pedidos de orientação técnica, solicitações de acesso à informação, críticas e sugestões, com um grau de satisfação da ordem de 77%. Nesse passo, aproximadamente 80% dos respondentes à pesquisa de satisfação consideraram o prazo de atendimento da Ouvidoria satisfatório.”

Conclusão

A Ouvidoria do TCU tem atuado de forma alinhada ao atendimento a algumas das diretrizes do Plano Estratégico do TCU para o período 2011-2015. Destaquem-se a promoção de ações voltadas à melhoria na gestão da Administração Pública, a comunicação com a sociedade e a promoção do controle social.

Ao longo do ano a unidade envidou todos os esforços para atender de forma rápida e eficiente as demandas recebidas, em especial os Pedidos de Acesso à Informação, amparados pela LAI. A Ouvidoria, também, em paralelo às atividades usualmente levadas a cabo por suas instituições congêneres, tem procurado inovar, buscando prestar melhores serviços à Sociedade e aos demais órgãos públicos.

Podem ser citados, dentro destas inovações, o atendimento às demandas de orientação técnica, respondidas diretamente pela Ouvidoria, ou com o concurso das unidades técnicas, o encaminhamento direto de ofícios aos gestores solicitando esclarecimentos acerca do que foi apresentado, evitando o encaminhamento desnecessário de demandas às unidades técnicas. Um aspecto social relevante das ações da Ouvidoria é o atendimento de dúvidas acerca da área de pessoal, em especial aposentadorias e pensões. São muitas pessoas idosas, que não tendo a quem recorrer, solicitam auxílio da Ouvidoria do TCU.

Em 2014 foram atendidos 688 pedidos de orientação técnica. Note-se que essa ação tem tido um caráter pedagógico e profilático, buscando evitar que os erros e equívocos, muitas vezes cometidos por ignorância da norma, sejam cometidos. Tem contribuído, também, para a redução das consultas formais ao TCU logrado reduzir a sobrecarga das unidades finalísticas. No que concerne aos ofícios aos gestores, foram encaminhados 120 ao longo do ano, que redundaram, na maioria das vezes, na resolução do problema apresentado, inclusive com instauração de PADs, auditorias e sindicâncias.

As metas para o futuro são ambiciosas, com expectativas de reduzir os prazos de atendimento das demandas, mas sem prejudicar a qualidade das respostas. Para isso, está-se investindo na qualificação

continua dos servidores, na otimização dos processos de trabalho, buscando-se ainda aprimorar o Sisouv, o sistema computacional que gerencia as demandas de ouvidoria no âmbito do TCU.