

## Ouvidoria do Tribunal de Contas da União



## Relatório Estatístico Anual

Atendimentos a Pedidos de Acesso à  
Informação e Outras Demandas  
Exercício 2018



# Ouvidoria do Tribunal de Contas da União

## Relatório Estatístico Anual

Atendimentos a Pedidos de Acesso à Informação  
e Outras Demandas - Exercício 2018

2019, Tribunal de Contas da União  
**Impresso no Brasil / Printed in Brazil**  
<www.tcu.gov.br>

Permite-se a reprodução desta publicação, em parte ou no todo, sem alteração de conteúdo, desde que citada a fonte e sem fins comerciais.

# Apresentação

A Ouvidoria do Tribunal de Contas da União (TCU), criada em 2004, tem por finalidade propor diretrizes relativas à interlocução do Tribunal com o cidadão, bem como coordenar as ações delas decorrentes, de modo a contribuir para o aprimoramento do serviço prestado pelo TCU e, no que couber, pela Administração Pública em geral.

A Ouvidoria busca mediar as relações entre os cidadãos e o TCU e o esforço dessa atuação se encontra no relatório estatístico de suas atividades a seguir apresentado. O documento contém informações sobre o recebimento de demandas e atendimento a elas, com destaque para os pedidos de acesso à informação relativos ao ano de 2018. Também foram incluídos dados sobre o tempo médio de resposta e resultado da pesquisa de satisfação do usuário com o serviço.

O relatório atende ao disposto nos seguintes normativos: art. 30, inciso III, da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011; art. 14, inciso II, da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017; art. 40, incisos I e II, da Portaria-TCU 123, de 28 de maio de 2012; art. 31, § 1º, da Resolução-TCU 249, de 2 de maio de 2012; e art. 32, inciso XI, da Resolução-TCU 284, de 30 de dezembro de 2016.

Em cumprimento aos incisos I e II do art. 30 da Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), o rol de documentos classificados como sigilosos, bem como aqueles desclassificados nos últimos 12 meses, está disponível na página de transparência ativa do TCU (<https://portal.tcu.gov.br/o-tcu/>).

Brasília, 29 de março de 2019.

**Shirley Gildene Brito Cavalcante**  
Chefe de Assessoria da Ouvidoria



# Sumário

7

Canais de atendimento

8

Estatísticas de demandas

13

Classificação das demandas quanto  
à origem e ao tipo de demandante

15

Tempo médio de resposta a  
pedidos de acesso à informação

16

Atendimentos por  
*e-mail* e central telefônica

18

Satisfação dos usuários



# Canais de atendimento

A Ouvidoria do TCU disponibiliza cinco canais de atendimento:

- portal TCU ([http://www.tcu.gov.br/sisouv\\_web](http://www.tcu.gov.br/sisouv_web));
- central de atendimento telefônico (0800-6441500, opção 1);
- *e-mail* institucional ([ouvidoria@tcu.gov.br](mailto:ouvidoria@tcu.gov.br));
- carta (endereço: SAFS 4, Lote 1, Anexo I, sala 47, CEP: 70042-900);
- presencial (endereço: SAFS 4, Lote 1, Anexo I, sala 47), mediante agendamento por telefone (0800-6441500, opção 1).

Além dos canais mencionados, há, também, um aplicativo para dispositivos móveis, o EuFiscalizo, disponível para IOS e Android. Com ele é possível cadastrar e acompanhar demandas, incluir documentos/fotos e receber respostas.

Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos do Sistema da Ouvidoria do TCU – SisouvWeb e se referem às demandas cadastradas e concluídas no ano de 2018, bem como àquelas que foram cadastradas anteriormente e concluídas apenas em 2018.



# Estatísticas de demandas

Em 2018, foram cadastradas na Ouvidoria 7.382 demandas. Desse total, 126 foram arquivadas e 113 não puderam ser atendidas no mesmo ano. Por outro lado, 179 demandas cadastradas em anos anteriores foram concluídas em 2018, perfazendo um total de 7.322 demandas concluídas no ano passado.

São situações que ensejam o arquivamento: duplicidade da demanda, conteúdo vazio ou ininteligível e impossibilidade de classificar a demanda como manifestação.

Uma vez recebidas, as demandas são classificadas em quatro grandes agregadores:

**a) demandas relativas a matéria de controle externo:** relatos de irregularidades, solicitações de orientação técnica ou providências, encaminhamento de críticas e sugestões acerca dos trabalhos do TCU, entre outras.

Os relatos de irregularidades são encaminhados à unidade técnica responsável, que avalia, segundo critérios de materialidade, risco, relevância e interesse social, se os exames prosseguirão ou se as informações servirão de subsídio ao planejamento de futuras fiscalizações. Caso sejam deflagradas ações específicas para investigar o caso, a Ouvidoria entra em contato com o demandante, a fim de que ele possa acompanhar o processo respectivo;

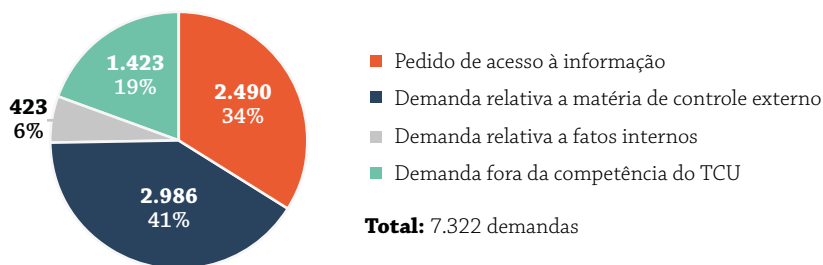
**b) pedidos de acesso à informação (PAIs):** solicitações de cópias de processos e certidões, bem como informações sobre questões relativas às atribuições do TCU;

**c) demandas relativas a fatos internos:** críticas, sugestões e eventuais denúncias acerca de questões internas ao TCU. As denúncias são encaminhadas à Corregedoria, para apuração, logo após o recebimento;

**d) demandas fora da competência do TCU:** denúncias, reclamações e críticas acerca de fatos não inseridos nas atribuições constitucionais do TCU. Neste caso, o manifestante é informado das atribuições do Tribunal e recebe orientação sobre o melhor encaminhamento a ser dado.

O gráfico abaixo apresenta o quantitativo de demandas concluídas pela Ouvidoria em 2018, de acordo com a segmentação apresentada.

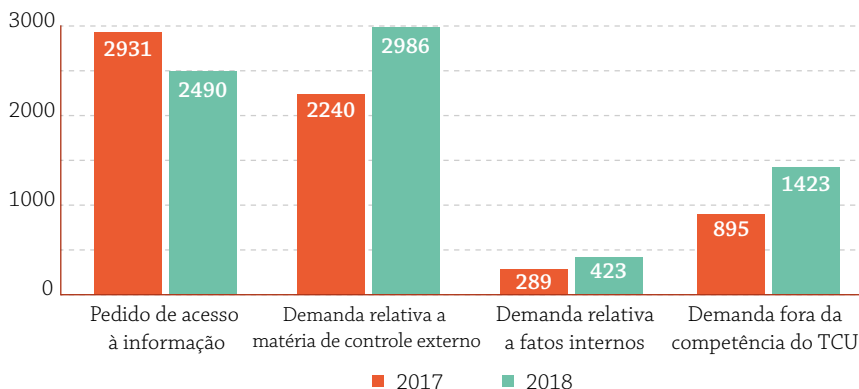
**Gráfico 1 - Demandas concluídas em 2018 - Classificação primária**



Fonte: SisouvWeb.

O gráfico abaixo apresenta um comparativo entre as demandas concluídas em 2018 e as concluídas no ano anterior.

**Gráfico 2 - Comparativo entre 2017 e 2018**



Fonte: SisouvWeb.

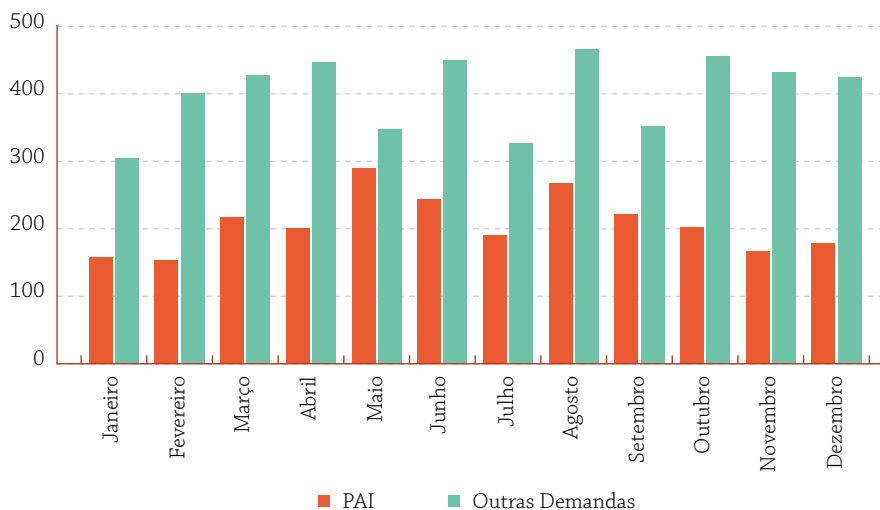
Note-se que, em 2018, a Ouvidoria concluiu 7.322 demandas, 15% a mais que em 2017. Desse total, 2.490 (34%) foram pedidos de acesso à informação, lastreados na LAI. Esse número representa um decréscimo de 15% em relação a 2017, período em que foram atendidos 2.931 pedidos desse mesmo tipo.

Em contrapartida, houve um incremento significativo no número de demandas relativas a matéria de controle externo. Com efeito, em 2017, foram atendidas 2.240 demandas desse tipo, ao passo que, em 2018, foram atendidas 2.986, representando um aumento de 33%.

Também foi concluído um número considerável de demandas fora da competência do TCU, a saber, 1.423 demandas, 59% a mais que no ano anterior. Por fim, a Ouvidoria deu encaminhamento a 423 demandas relativas a fatos internos em 2018, 134 a mais que no ano de 2017.

O gráfico 3 apresenta o número de demandas atendidas mês a mês, divididas em pedidos de acesso à informação e outras demandas.

**Gráfico 3 - Estatística de atendimentos de demandas na Ouvidoria em 2018**



Fonte: SisouvWeb.

Os pedidos de acesso à informação podem ser integralmente atendidos, parcialmente atendidos ou indeferidos. Em 2018, 2.200 pedidos foram atendidos integralmente, ou seja, 88% do total; 64 foram atendidos parcialmente ou 2,5% do total; e 131 foram indeferidos, o que representa 5% do total. Em 95 dos 131 casos de indeferimento, o TCU não dispunha da informação solicitada.

Na tabela 1, pode-se ver o grau de atendimento dos pedidos de acesso à informação, por mês.

**Tabela 1 - Situação dos pedidos de acesso à informação após conclusão em 2018**

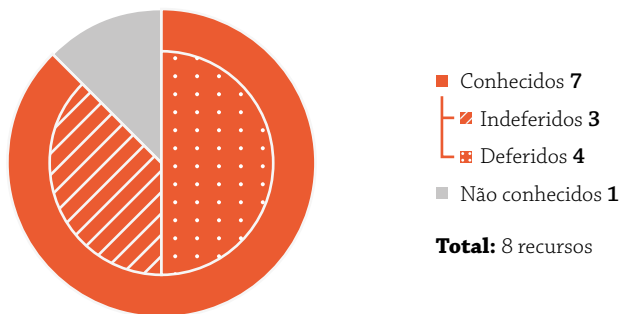
Mês	Atendidos	Parcialmente atendidos	Indeferidos	TCU não dispõe da informação	Total
Janeiro	149	0	5	0	154
Fevereiro	126	3	11	1	141
Março	194	3	7	10	214
Abril	172	10	9	11	202
Maio	264	4	14	7	289
Junho	209	8	12	15	244
Julho	184	6	7	4	201
Agosto	229	13	17	16	275
Setembro	184	8	20	10	222
Outubro	172	6	16	10	204
Novembro	149	3	9	6	167
Dezembro	168	0	4	5	177
<b>TOTAL</b>	<b>2.200</b>	<b>64</b>	<b>131</b>	<b>95</b>	<b>2.490</b>

Fonte: SisouvWeb.

Embora a LAI tenha ampliado bastante as possibilidades de acesso às informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos públicos, esse direito não é absoluto. Há casos em que a informação solicitada possui caráter sigiloso ou não está disponível na forma solicitada. Nessas situações, não muito frequentes, como pode ser visto no gráfico acima, o pedido é negado, apresentando-se, de forma pormenorizada, os motivos para tal negativa.

Eventualmente, a solicitação de cópia de processo aberto e/ou sigiloso é negada pelo ministro relator ou ministro presidente. Nesse caso, a Ouvidoria comunica a negativa ao demandante, encaminhando anexo o despacho denegatório e informando a possibilidade de recurso. Em 2018, houve oito recursos, sendo um não conhecido, quatro providos e três indeferidos.

**Gráfico 4 - Causa de indeferimento de PAI em 2018**



Fonte: SisouvWeb.

# Classificação das demandas quanto à origem e ao tipo de demandante

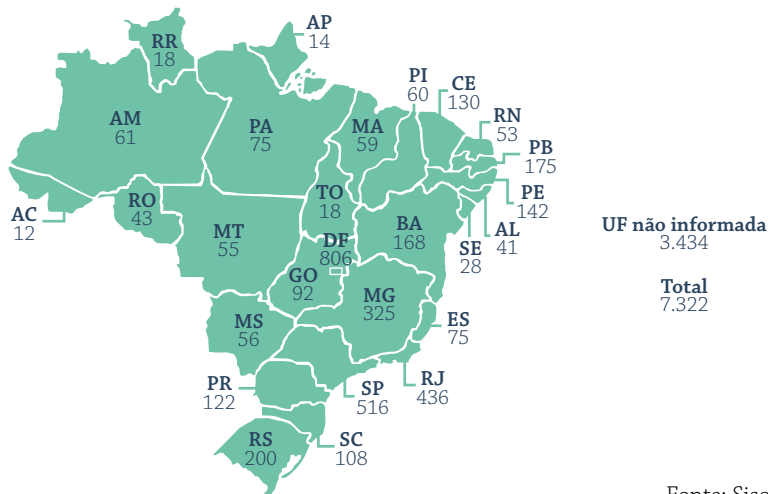
No ano de 2018, a Ouvidoria recebeu demandas originadas de todas as Unidades da Federação (UFs). Porém, em quase metade das solicitações, o demandante não informou a UF de origem. Na tabela 2, apresenta-se a distribuição das demandas por UF, para aqueles casos em que a UF foi informada pelo manifestante.

Tabela 2 – Origem das demandas por Unidade da Federação

Unidade da Federação	PAI	Outras	Unidade da Federação	PAI	Outras
Acre (AC)	10	2	Paraná (PR)	53	69
Alagoas (AL)	21	20	Pernambuco (PE)	67	75
Amapá (AP)	2	12	Piauí (PI)	27	33
Amazonas (AM)	30	31	Rio de Janeiro (RJ)	195	241
Bahia (BA)	77	91	Rio Grande do Norte (RN)	26	27
Ceará (CE)	59	71	Rio Grande do Sul (RS)	86	114
Distrito Federal (DF)	544	262	Rondônia (RO)	19	24
Espírito Santo (ES)	44	31	Roraima (RR)	7	11
Goiás (GO)	37	55	Santa Catarina (SC)	48	60
Maranhão (MA)	29	30	São Paulo (SP)	246	270
Mato Grosso (MT)	23	32	Sergipe (SE)	10	18
Mato Grosso do Sul (MS)	34	22	Tocantins (TO)	10	8
Minas Gerais (MG)	133	192	UF não informada	519	2915
Pará (PA)	43	32	<b>Total</b>	<b>2.490</b>	<b>4.832</b>
Paraíba (PB)	91	84			

Fonte: SisouvWeb.

Gráfico 5 - Total da origem das demandas por Unidade da Federação

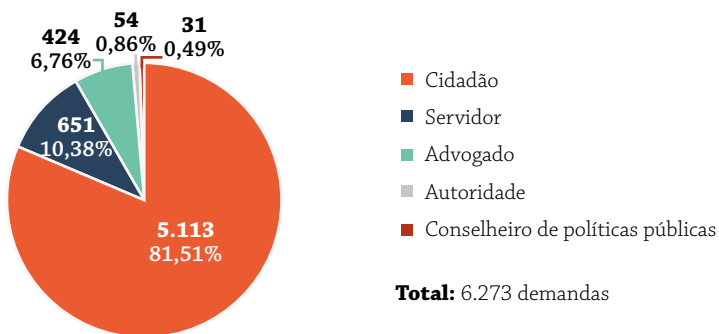


Fonte: SisouvWeb.

Considerando-se apenas pedidos de acesso à informação, tem-se que, além do DF, os estados que mais demandaram foram SP e RJ. No conjunto completo de demandas, esse cenário permanece. Contudo, merece destaque o fato de que o DF, sozinho, foi responsável por 11% das demandas cuja origem foi identificada.

O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos demandantes por qualificação, que é informada por ocasião do cadastramento da demanda no Sisouv.

Gráfico 6 - Qualificação dos demandantes



Fonte: SisouvWeb.

# Tempo médio de resposta a pedidos de acesso à informação

A LAI estabelece um prazo inicial de 20 dias para atendimento dos pedidos, prorrogável por mais dez dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente.

Em 2018, o cidadão recebeu a informação requerida no prazo médio de 11,24 dias. No ano de 2017, o prazo médio foi de 11,23 dias. Cumpru-se, portanto, a expectativa de se manter um prazo de atendimento dentro das normas exigidas. Para as demais demandas tratadas pela Ouvidoria, que não são pedidos de acesso à informação, o prazo médio de atendimento no ano foi de 11,5 dias.

---



# Atendimentos por e-mail e central telefônica

Conforme mencionado antes, além de atendimento às demandas cadastradas no sistema, a Ouvidoria também promove atendimento por telefone, que, de acordo com o teor, pode resultar em cadastro para atendimento mais sistematizado.

Ao longo de 2018, foram realizados 3.709 atendimentos telefônicos, abrangendo diversos temas, como relato de irregularidades, solicitação de informações sobre manifestações já cadastradas, consulta a processos, localização de serviços no Portal do TCU, entre outros. Também há que se mencionar a possibilidade de recebimento de manifestações por *e-mail*. Nessa modalidade, foram realizados 23 atendimentos no ano. A tabela 3 apresenta a síntese dos atendimentos durante o exercício de 2018.

**Tabela 3 - Estatística de atendimentos de demandas na Ouvidoria em 2018**

Mês	Atendimentos 0800	Atendimentos por e-mail	Total de atendimentos
Janeiro	207	6	213
Fevereiro	300	2	302
Março	400	2	402
Abril	398	3	401
Maiο	417	1	418
Junho	263	2	265
Julho	361	2	363
Agosto	383	1	384
Setembro	223	1	224
Outubro	264	0	264
Novembro	271	2	273
Dezembro	222	1	223
<b>TOTAL</b>	<b>3.709</b>	<b>23</b>	<b>3732</b>

Fonte: SisouvWeb.

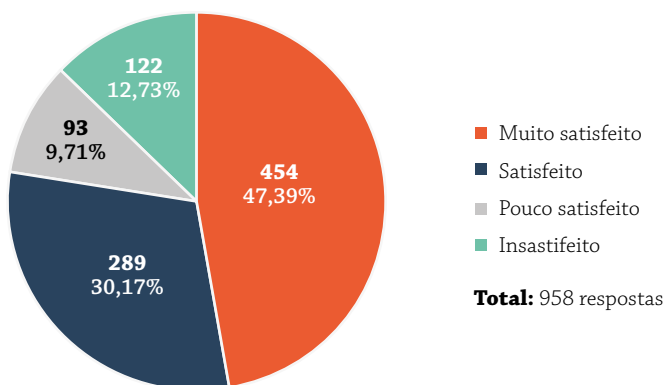
Assim, somando-se todas as modalidades, o total de atendimentos prestados pela Ouvidoria em 2018 alcançou a quantidade de 11.054, representando um incremento de 10,66% em relação ao número de atendimentos do ano anterior, que foi de 9.989.

---

# Satisfação dos usuários

Em 2018, houve 958 respostas às pesquisas de satisfação encaminhadas aos usuários. Como pode ser visto na tabela abaixo, 77,56% dos respondentes se declararam satisfeitos ou muito satisfeitos com a atuação da Ouvidoria, de modo que a unidade alcançou sua meta institucional de, no mínimo, 75% de demandantes satisfeitos com a atuação.

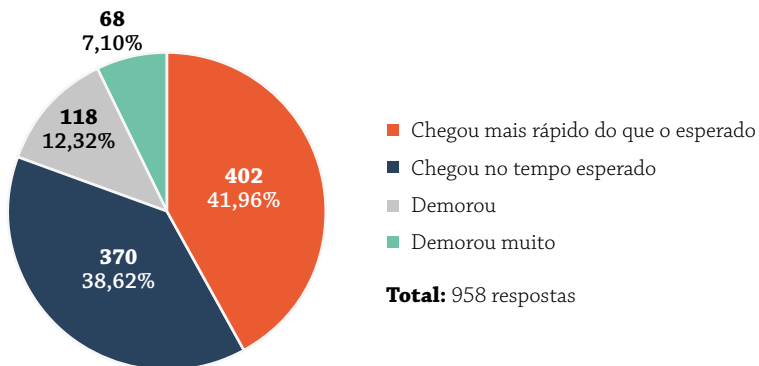
**Gráfico 7 - Grau de satisfação com o atendimento em 2018**



Fonte: SisouvWeb.

Na mesma pesquisa, solicita-se que o manifestante informe sua satisfação em relação ao prazo de atendimento. Mais de 80% consideraram que o atendimento chegou mais rápido ou foi prestado dentro do prazo esperado.

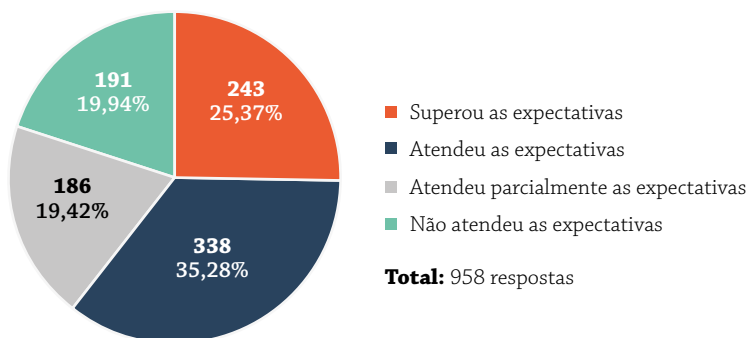
Gráfico 8 - Grau de satisfação com o prazo de atendimento em 2018



Fonte: SisouvWeb.

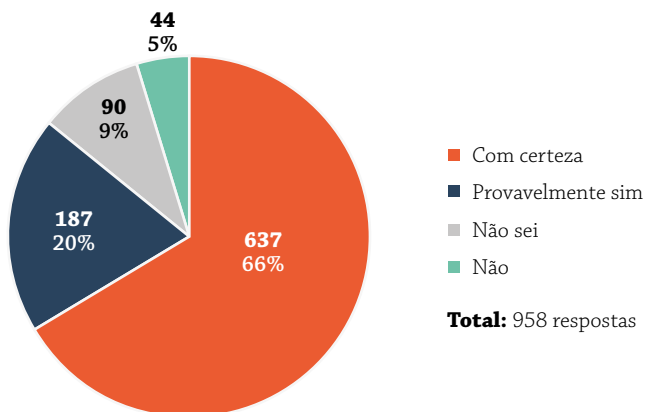
Além desses itens, a pesquisa enviada verifica a satisfação com relação à qualidade da resposta e se o manifestante faria uma nova manifestação na Ouvidoria. Em ambos os quesitos, as avaliações recebidas também foram bastante positivas, como se observa nos gráficos a seguir.

Gráfico 9 - Grau de satisfação com a qualidade da resposta em 2018



Fonte: SisouvWeb.

Gráfico 10 - Propensão para cadastrar novas demandas em 2018



Fonte: SisouvWeb.

## **MISSÃO**

Aprimorar a Administração Pública em benefício da sociedade por meio do controle externo

## **VISÃO**

Ser referência na promoção de uma Administração Pública efetiva, ética, ágil e responsável

[www.tcu.gov.br](http://www.tcu.gov.br)