

Exercício  
**2021**

# Relatório Estatístico Anual

---

Atendimentos a pedidos de acesso  
à informação e outras demandas



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO





**REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**

---

**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

**MINISTROS**

Bruno Dantas, Presidente  
Vital do Rêgo, Vice-presidente  
Walton Alencar Rodrigues  
Benjamin Zymler  
Augusto Nardes  
Aroldo Cedraz  
Jorge Oliveira  
Antonio Anastasia  
Jhonatan de Jesus

**MINISTROS-SUBSTITUTOS**

Augusto Sherman  
Marcos Bemquerer  
Weder de Oliveira

**MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TCU**

Cristina Machado da Costa e Silva, Procuradora-Geral  
Lucas Rocha Furtado, Subprocurador-Geral  
Paulo Soares Bugarin, Subprocurador-Geral  
Marinus Eduardo de Vries Marsico  
Júlio Marcelo de Oliveira  
Sergio Ricardo Costa Caribé  
Rodrigo Medeiros de Lima

# **Relatório estatístico anual**

---

Ouvidoria do Tribunal de Contas da União

---

Atendimentos a pedidos de acesso  
à informação e outras demandas  
Exercício 2023

---

Brasília, 2024

© Copyright 2024, Tribunal de Contas da União  
<http://www.tcu.gov.br>  
SAFS, Quadra 4, Lote 01  
CEP 70042-900 – Brasília/DF

É permitida a reprodução desta publicação, em parte ou no todo, sem alteração do conteúdo, desde que citada a fonte e sem fins comerciais.





## Apresentação

Criada em 2004, a Ouvidoria do TCU tem por finalidade propor diretrizes para a comunicação do Tribunal com o cidadão e coordenar as ações delas decorrentes, de modo a contribuir para o aprimoramento do serviço prestado pelo TCU e pela Administração Pública em geral.

A unidade é atualmente uma diretoria da Secretaria de Ouvidoria e Segurança da Informação (Sesouv), criada por intermédio da Resolução-TCU 324/2020, que inclui a Ouvidoria e a Diretoria de Segurança da Informação e Proteção de Dados - Disip, encarregada, precipuamente, de coordenar a implementação e o funcionamento do Sistema de Gestão de Segurança da Informação e da Política Corporativa de Segurança da Informação do TCU, bem como da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), no âmbito do Tribunal.

A Ouvidoria está localizada no térreo do Anexo III, no ponto mais próximo ao estacionamento de visitantes, estrategicamente, para facilitar o acesso do cidadão. Além disso, como forma de atender a política de acessibilidade, há um banheiro para portadores de necessidades especiais no corredor, em local próximo à unidade.

O trâmite das demandas apresentadas à Ouvidoria, desde o cadastramento inicial até a resposta encaminhada ao cidadão, passando pelas unidades intervenientes do Tribunal, é gerenciado por intermédio do sistema informatizado, desenvolvido internamente, o SisOuvidoria.

O presente relatório estatístico traduz o esforço da Ouvidoria em sua tarefa de mediar as relações entre os cidadãos e o TCU. Contém, assim, informações sobre o recebimento e o atendimento de demandas, com destaque para os Pedidos de Acesso à Informação (PAI) relativos ao ano de 2023. Inclui, também, informações sobre

o tempo médio de resposta e os resultados da pesquisa de satisfação do usuário quanto ao serviço, as atividades desenvolvidas ao longo do ano, bem como as perspectivas para o ano seguinte.

O documento atende ao disposto nos seguintes normativos: artigo 30, inciso III, da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI); artigo 14, inciso II, da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017; artigo 39, incisos I e II, da Portaria-TCU 76, de 12 de março de 2018; artigo 31, § 1º, da Resolução-TCU 249, de 2 de maio de 2012; artigo 23, inciso XIII, da Resolução-TCU 347/2022.

Em cumprimento aos incisos I e II do artigo 30 da LAI, o rol de documentos classificados como sigilosos, bem como os desclassificados nos últimos 12 meses, está disponível na página de transparência ativa do TCU (<https://portal.tcu.gov.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/>), na parte Classificação de Informação, no item Rol de informações classificadas do TCU.

Brasília, 15 de Março de 2024.

**Mônica Cotrim Chaves**

Secretária de Ouvidoria e Segurança da Informação



# Sumário

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Apresentação                                                                    | <b>3</b>  |
| Canais de atendimento                                                           | <b>7</b>  |
| Estatísticas de Demandas                                                        | <b>9</b>  |
| Classificação das demandas<br>quanto à origem e à qualificação<br>do demandante | <b>19</b> |
| Tempo médio de resposta a<br>pedido de acesso à informação                      | <b>23</b> |
| Satisfação do usuário                                                           | <b>25</b> |
| Outras atividades da Ouvidoria                                                  | <b>29</b> |
| Conclusão                                                                       | <b>31</b> |





## Canais de atendimento

A Ouvidoria do TCU disponibiliza seis canais de atendimento:

- Portal TCU: <https://portal.tcu.gov.br/ouvidoria/>;
- Central de atendimento telefônico: 0800-6442300, opção 1;
- E-mail institucional: [ouvidoria@tcu.gov.br](mailto:ouvidoria@tcu.gov.br);
- Carta: SAFS 4, Lote 1, Anexo I, Sala 45, CEP: 70042-900;
- Presencial: SAFS 4, Lote 1, Anexo III, Sala 47, das 10h às 17h, preferencialmente, mediante agendamento pela central de atendimento telefônico 0800-6442300, opção 1 ou pelo e-mail institucional [ouvidoria@tcu.gov.br](mailto:ouvidoria@tcu.gov.br);
- Aplicativo TCU Mobile, disponível na Playstore para dispositivos Android e na Apple Store para dispositivos iOS.

Além dos canais mencionados, solicitações podem ser feitas por meio do assistente virtual do TCU, o Zello. Esse chatbot utiliza inteligência artificial e pode ser acessado por quatro canais, a saber: aplicativo de mensagens pelo Whatsapp, aplicativo TCU Mobile, Twitter e Portal TCU.

O Zello disponibiliza ao cidadão a emissão de certidões, a lista de gestores com contas julgadas irregulares para fins eleitorais, as informações sobre processos, além de orientações sobre diversos assuntos e outros dados úteis, agregados a partir das interações com os usuários do Zello.







## Estatísticas de Demandas

Os dados estatísticos apresentados neste relatório referem-se às demandas atendidas no ano de 2023, independentemente de terem sido cadastradas nesse ano ou em período anterior.

Em 2023, foram respondidas pela Ouvidoria 7.720 demandas. Outras 391 foram arquivadas por diferentes razões, como cadastramento em duplicidade, conteúdo vazio ou ininteligível e impossibilidade de classificar a demanda como manifestação.

Os temas tratados são os mais diversos, havendo preponderância de pedidos de cópias de processos e certidões, bem como relatos de irregularidades que podem envolver atividades tanto afetas ao Tribunal como fora de sua competência.

Uma vez recebidas, as demandas são classificadas em cinco agregadores:

**Demanda relativa à matéria de controle externo:** relato de irregularidade, solicitação de orientação técnica, crítica e sugestão acerca do trabalho do TCU, solicitação de providências por parte do TCU, entre outras.

Os relatos de irregularidades concernentes à competência do TCU são encaminhados às unidades técnicas de controle externo do Tribunal, que fiscalizam os gastos públicos federais, para que façam uma avaliação segundo critérios de materialidade, risco, relevância e interesse social. Os relatos podem motivar a realização de uma ação de controle, ou suas informações podem ser utilizadas como subsídios para o planejamento de futuras fiscalizações.

Os pedidos de orientação técnica são feitos usualmente por gestores das três esferas da Federação que buscam auxílio do TCU em seus atos de gestão. Essas solicitações são respondidas mediante pesquisa jurisprudencial, nas bases de dados do TCU. Juntamente com a resposta, são encaminhados ao demandante o endereço eletrônico da consulta e um guia de pesquisa à jurisprudência do TCU, para que ele mesmo, se assim o desejar, complemente a resposta, fazendo novas consultas ao Portal do TCU.

O SisOuvidoria dispõe de local onde as unidades podem inserir informações acerca das providências que foram efetuadas com base no relato apresentado.

A Ouvidoria tem por princípio responder a todas as demandas cadastradas que não tenham sido arquivadas. Quando não há endereço eletrônico para o encaminhamento da resposta, o texto é registrado no sistema, para eventual consulta posterior, caso o demandante requeira informações por meio de ligação para o 0800 ou mediante a consulta disponível na página da Ouvidoria.

**Pedido de acesso à informação (PAI):** solicitações referentes a cópia de processo, certidões que não puderam ser emitidas automaticamente no Portal TCU, normativos e publicações do TCU e informações relativas às atribuições do órgão.

A Portaria TCU 76/2018, que dispõe sobre o atendimento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação encaminhados ao TCU, em seu artigo 8º, define o que se considera como pedido de acesso à informação.

Art. 8º O pedido de acesso à informação rege-se pelo contido na Lei nº 12.527, de 2011, e na Resolução TCU nº 249, de 2 de maio de 2012, compreendendo, entre outros, o direito de obter:

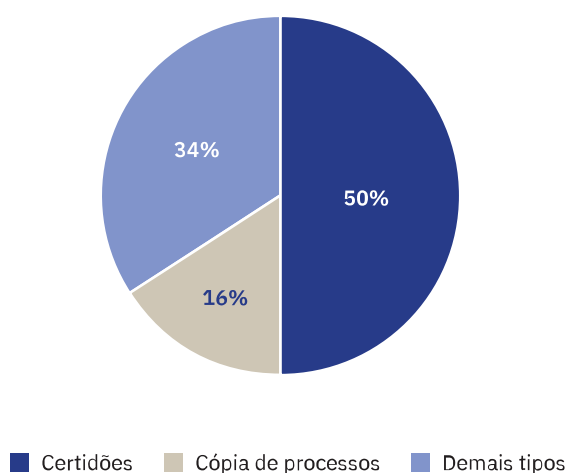
- I.** orientação sobre os procedimentos para acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- II.** informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados pelo Tribunal, recolhidos ou não a arquivos públicos;
- III.** informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com o Tribunal, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;
- IV.** informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
- V.** informação sobre atividades exercidas pelo Tribunal, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;
- VI.** informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos;
- VII.** informação relativa:
  - a) à implementação, ao acompanhamento e aos resultados dos programas, dos projetos e das ações do Tribunal, bem como a metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelo Tribunal, incluindo prestações de contas referentes a exercícios anteriores;

**VIII.** demais informações cujo acesso é assegurado em lei.

A distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação no ano pode ser conferida no Gráfico 1, a seguir.

**Gráfico 1 – Distribuição percentual por tipos dos Pedidos de Acesso à Informação**



Fonte: Elaboração própria

Como pode ser observado, os pedidos de certidão representaram 50% de todas as solicitações de acesso à informação no ano. Isso ocorreu, porque os sistemas de emissão de certidão (e.g. negativa de contas julgadas irregulares ou negativa de inidôneos) fazem consulta nos cadastros de pessoas física ou jurídicas da Secretaria da Receita Federal custodiados no TCU. Como esse cadastro não era atualizado desde dezembro de 2022, sempre que uma empresa recém-constituída ou com alteração recente em sua razão social precisava participar de uma licitação, pedia uma certidão negativa de inidôneos na Ouvidoria, que fazia sua emissão manual após consulta aos sistemas internos e aos da Receita Federal.

**Demanda relativa a fato interno:** crítica, sugestão e eventual denúncia quanto a questões internas ao TCU. As denúncias são encaminhadas, conforme o caso, à Corregedoria ou à Secretaria de Auditoria Interna - Seaud para apuração, logo após o recebimento, enquanto as críticas e as sugestões são encaminhadas às unidades pertinentes.



A Ouvidoria participou, em 2023, da iniciativa voltada para a criação do Comitê de Prevenção e Combate ao Assédio no TCU. Todas as demandas que chegam com relatos acerca de possíveis ações de assédio são imediatamente classificadas como sigilosas e encaminhadas diretamente ao Comitê para análise e adoção das medidas que se mostrarem adequadas. As respostas recebidas do comitê são registradas no sistema e encaminhadas, quando a demanda é identificada, para ciência do demandante.

**Demanda fora da competência do TCU:** denúncia, reclamação e crítica acerca de fato não inserido nas atribuições constitucionais do TCU. A grande quantidade de demandas fora da competência do TCU, usualmente relatos de supostas irregularidades em municípios e estados, pode ser creditada, em parte, ao desconhecimento da população acerca das competências do TCU, bem como à credibilidade que o Tribunal tem conquistado ao longo do tempo. Neste caso, o manifestante é informado das atribuições do Tribunal e recebe orientação sobre o melhor encaminhamento da demanda (e.g. Ministério Público Estadual ou Federal, ou Tribunal de Contas Estadual).

**Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD:** pedidos de tutela feitos com base nos dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados. Até 2022, eram bastante frequentes os pedidos de anonimização dos números do Cadastro de Pessoa Física (CPF) presentes em acórdãos do TCU, disponibilizados na internet. Com a edição da Resolução TCU nº 354, de abril de 2023, a exclusão do CPF passou a ser vedada conforme o disposto no art. 5º do citado ato normativo: “Art . 5º Não serão atendidos pedidos recebidos com o intuito de realizar técnicas para mascaramento ou retirada do número de inscrição no CPF em acórdãos ou documentos produzidos ou publicados pelo TCU.”

A Tabela 1, abaixo, indica o quantitativo de demandas concluídas em 2023, de acordo com a segmentação apresentada.

**Tabela 1 – Demandas concluídas - classificação primária**

| Classificação                                  | Número de demandas no ano de 2023 | Representatividade (%) |
|------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| Pedido de acesso à informação                  | 2.899                             | 37,6                   |
| Demanda relativa à matéria de controle externo | 2.424                             | 31,4                   |
| Demanda relativa a fatos internos              | 168                               | 2,2                    |
| Demanda fora da competência do TCU             | 2.202                             | 28,5                   |
| Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD          | 27                                | 0,3                    |
| <b>Total</b>                                   | <b>7.720</b>                      | <b>100</b>             |

Fonte: Elaboração própria



O comparativo das demandas concluídas entre 2022 e 2023, apontado na Tabela 2 seguinte, revela o acréscimo de 60% no número de demandas, tendo sido concluídas 7.720 demandas em 2023.

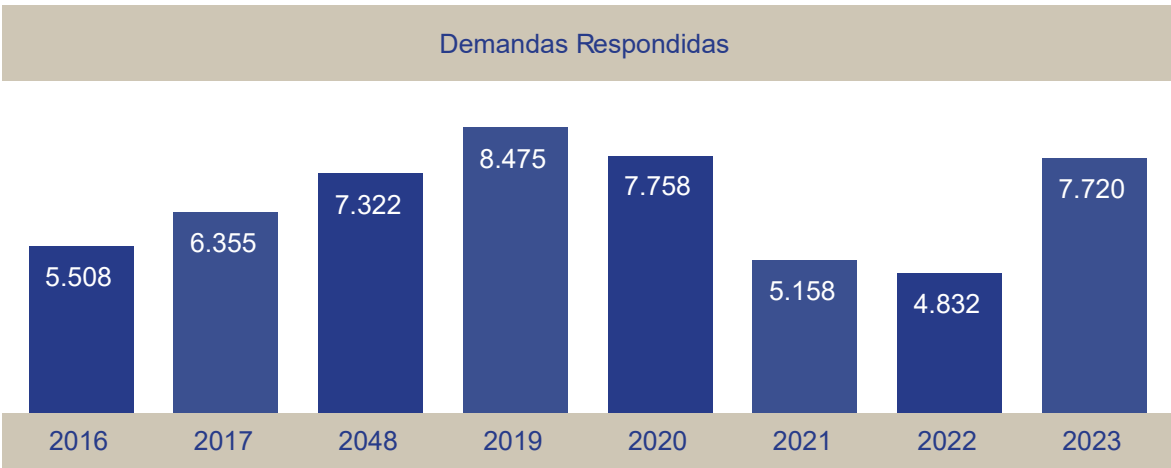
**Tabela 2 – Comparativo entre 2022 e 2023**

| Classificação                                  | 2022         | 2023         | Variação (%) |
|------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Pedido de acesso à informação                  | 1.836        | 2.899        | 58           |
| Demanda relativa à matéria de controle externo | 1.493        | 2.424        | 62           |
| Demanda relativa a fatos internos              | 59           | 168          | 185          |
| Demanda fora da competência do TCU             | 1.419        | 2.202        | 55           |
| Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD          | 25           | 27           | 8            |
| <b>Total</b>                                   | <b>4.832</b> | <b>7.720</b> | <b>+60</b>   |

Fonte: Elaboração própria

Em 2023, o processo de redução gradual do número de demandas da Ouvidoria foi revertido. Tendo atingido o seu ápice em 2019, com 8,5 mil demandas concluídas, no período de 2020 a 2022, houve progressiva redução, chegando ao mínimo de 4,8 mil demandas. Em 2023, houve aumento de mais de 60% no número de demandas, em relação ao ano anterior. Todos os tipos de demanda tiveram acréscimo, em especial as relativas a fatos internos (cf. Gráfico 2).

**Gráfico 2 – Evolução anual do número de demandas respondidas**



Fonte: Elaboração própria

A Tabela 3, abaixo, apresenta o número de demandas atendidas mensalmente, divididas em pedidos de acesso à informação e demais recebidas.

**Tabela 3 – Estatística de atendimentos de demandas na Ouvidoria em 2023**

| Mês          | PAI          | Outras Demandas | Total        |
|--------------|--------------|-----------------|--------------|
| Janeiro      | 121          | 271             | 392          |
| Fevereiro    | 205          | 315             | 520          |
| Março        | 299          | 381             | 680          |
| Abril        | 207          | 352             | 559          |
| Maiο         | 231          | 464             | 695          |
| Junho        | 280          | 410             | 690          |
| Julho        | 256          | 397             | 653          |
| Agosto       | 411          | 427             | 838          |
| Setembro     | 230          | 402             | 632          |
| Outubro      | 193          | 543             | 736          |
| Novembro     | 235          | 388             | 623          |
| Dezembro     | 231          | 471             | 702          |
| <b>Total</b> | <b>2.899</b> | <b>4.821</b>    | <b>7.720</b> |

Fonte: Elaboração própria

Os pedidos de acesso à informação podem ser atendidos de forma parcial ou integral, ou podem ser indeferidos. Via de regra, a Ouvidoria tenta atender todos os pedidos que chegam. Entretanto, isso nem sempre é possível.

Não é incomum que o solicitante peça informações que não estejam disponíveis no TCU. Há uma percepção incorreta de que, por ser o Tribunal de Contas da União, o órgão teria informações sobre todos os demais, inclusive os municipais e os estaduais. Quando há um pedido nessa linha, o solicitante é devidamente notificado sobre a inviabilidade de atendimento, e, quando possível, indica-se onde ele pode obter a informação desejada. É importante ressaltar que essa circunstância não equivale a uma negativa ao pedido, uma vez que o Tribunal não tem a informação solicitada.

Embora a LAI tenha ampliado, sobremaneira, as possibilidades de acesso a informações produzidas ou custodiadas por órgãos públicos, esse direito não é absoluto. Há casos em que a informação tem caráter sigiloso ou não está disponível no modo solicitado. Nessas situações, o pedido é negado, apresentando-se, de

maneira pormenorizada, os motivos para a negativa. Eventualmente, por exemplo, a solicitação de cópia de processo aberto ou sigiloso pode ser negada pelo ministro relator ou pelo ministro-presidente

Há, além disso, os pedidos de informação que podem ser categorizados como desarrazoados, dada a sua amplitude ou a forma como o demandante deseja que os dados sejam apresentados. Essa situação pode ser observada, com alguma frequência, em pedidos de estudantes que, desejosos de obter dados para monografias ou dissertações, fazem solicitações que demandariam a alocação de servidores por dias ou semanas de trabalho para seu atendimento.

Nessas situações, na resposta encaminhada ao manifestante, é esclarecido que o pedido de informação demanda um trabalho desarrazoado, não sendo possível o seu atendimento. Esse procedimento está de acordo com o previsto no artigo 12 da Portaria TCU 76/2018, que dispõe sobre o atendimento às manifestações e às solicitações de acesso à informação encaminhadas ao TCU. O citado artigo estabelece que não serão atendidos pedidos genéricos de acesso à informação, desproporcionais ou desarrazoados, ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção, ou tratamento de dados que não seja de competência do Tribunal.

Em ambas as situações, a Ouvidoria comunica a negativa ao demandante, encaminhando anexo o despacho denegatório e informando sobre a possibilidade de recurso.

Em 2023, houve nove recursos, dos quais 6 foram indeferidos, dois foram deferidos e um foi parcialmente deferido.

A Ouvidoria disponibiliza serviço de atendimento 0800, de segunda a sexta-feira, das 10 às 18 horas. Ao longo do ano de 2023, foram realizados 4.871 atendimentos telefônicos. Os assuntos são os mais diversos, como denúncias de irregularidades, informações acerca de manifestações cadastradas na Ouvidoria, consulta a processos, endereços e telefones de unidades do TCU, entre outros.

Por intermédio desse serviço, podem ser cadastradas manifestações de Ouvidoria não identificadas.

Também nesse canal, verificou-se o aumento das demandas na proporção de 29% (foram 3.787 atendimentos em 2022).

É bastante comum os demandantes que cadastram relatos de irregularidade não se identificarem. Nesses casos, até o ano de 2022, uma vez que a Ouvidoria não tinha como encaminhar a resposta, o demandante podia saber o resultado de sua demanda por meio do serviço de 0800. De posse do número da demanda, ele solicitava a leitura do texto da resposta registrada pela Ouvidoria.



Em 2023, foi implementada no SisOuvidoria uma funcionalidade que passou a permitir ao manifestante anônimo o acesso à demanda cadastrada, podendo, assim, acessar a resposta à sua demanda sem o acionamento da Ouvidoria. Ao cadastrar demanda anônima, o manifestante recebe um código de identificação e um link para acesso às respostas registradas no sistema.







## Classificação das demandas quanto à origem e à qualificação do demandante

No ano de 2023, a Ouvidoria recebeu demandas originadas de todas as Unidades da Federação (UF). Na Tabela 4, apresenta-se a distribuição das demandas por UF, para os pedidos de acesso à informação, que contêm, geralmente, essa informação, pois são identificados.

**Tabela 4 – Origem das demandas por unidade da Federação (PAI)**

| Unidade da Federação | Quantidade (PAI) | Percentual (%) |
|----------------------|------------------|----------------|
| Minas Gerais         | 446              | 15,38          |
| Distrito Federal     | 442              | 15,25          |
| São Paulo            | 392              | 13,52          |
| Rio de Janeiro       | 326              | 11,25          |
| Paraná               | 116              | 4              |
| Pará                 | 109              | 3,76           |
| Ceará                | 94               | 3,24           |
| Goiás                | 92               | 3,17           |
| Pernambuco           | 85               | 2,93           |
| Bahia                | 84               | 2,90           |
| Rio Grande do Sul    | 82               | 2,83           |
| Tocantins            | 71               | 2,45           |
| Santa Catarina       | 70               | 2,41           |
| Maranhão             | 51               | 1,76           |
| Mato Grosso          | 48               | 1,66           |
| Piauí                | 46               | 1,59           |
| Rio Grande do Norte  | 46               | 1,59           |
| Paraíba              | 42               | 1,45           |
| Rondônia             | 39               | 1,35           |

|                    |              |            |
|--------------------|--------------|------------|
| Alagoas            | 29           | 1          |
| Amazonas           | 28           | 0,97       |
| Mato Grosso do Sul | 28           | 0,97       |
| Sergipe            | 17           | 0,59       |
| Amapá              | 13           | 0,45       |
| Roraima            | 10           | 0,34       |
| Acre               | 6            | 0,21       |
| Espírito Santo     | 0            | 0          |
| Não informou       | 87           | 3          |
| <b>Total</b>       | <b>2.899</b> | <b>100</b> |

Da leitura dos textos das demandas, pode-se verificar que elas são provenientes dos diversos estratos da população, desde o cidadão de pouca instrução que noticia irregularidades em sua cidade, no interior, até o professor doutor que busca informações nos trabalhos do TCU, para prover sua pesquisa. A Tabela 5, abaixo, apresenta a distribuição dos demandantes por qualificação, que é autodeclaratória, quando do cadastramento da demanda no SisOuvidoria. Nesse caso, observa-se elevado percentual de demandantes que não fornecem sua qualificação, dado que muitas das demandas não são identificadas.

**Tabela 5 – Qualificação dos demandantes**

| Qualificação dos demandantes            |              |             |
|-----------------------------------------|--------------|-------------|
| Cidadão                                 | 1.923        | 24,9        |
| Servidor (não TCU)                      | 928          | 12          |
| Pessoa jurídica                         | 664          | 8,6         |
| Advogado                                | 490          | 6,3         |
| Estudante                               | 167          | 2,2         |
| Jornalista                              | 59           | 0,8         |
| Parlamentares                           | 45           | 0,6         |
| Servidor/Estagiário/Terceirizado do TCU | 29           | 0,4         |
| Outros/Não informou                     | 3.415        | 44,2        |
| <b>Total</b>                            | <b>7.720</b> | <b>100%</b> |

Fonte: Elaboração própria





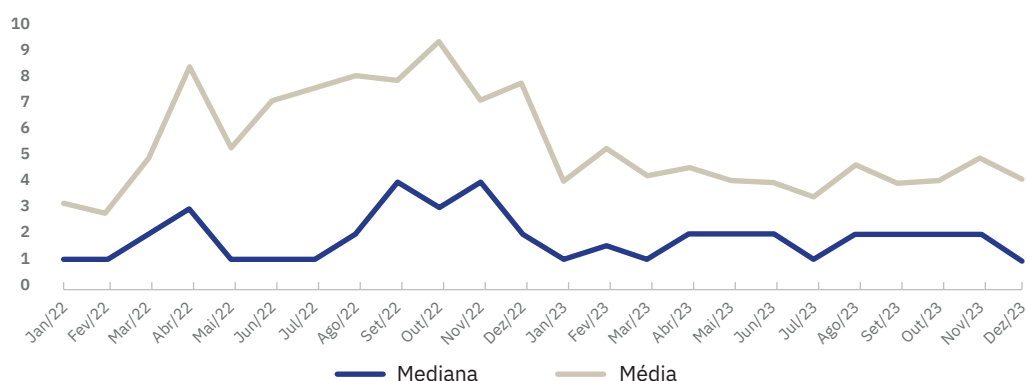




## Tempo médio de resposta a pedido de acesso à informação

A Lei de Acesso à Informação estabelece que os pedidos encaminhados devem ser atendidos em vinte dias e que podem ser prorrogados por mais dez dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente. A Ouvidoria procura atuar da forma mais célere possível, e, em 2023, o prazo médio de atendimento dos PAI foi de 6,9 dias (média de 4 dias em 2022). No Gráfico 3, abaixo, evidencia-se a evolução da mediana e do tempo médio de respostas ao longo do ano. Em oito dos doze meses de 2023, mais de 50% dos pedidos de acesso à informação tiveram tempo de resposta inferior a três dias (média de 2 dias em 2022).

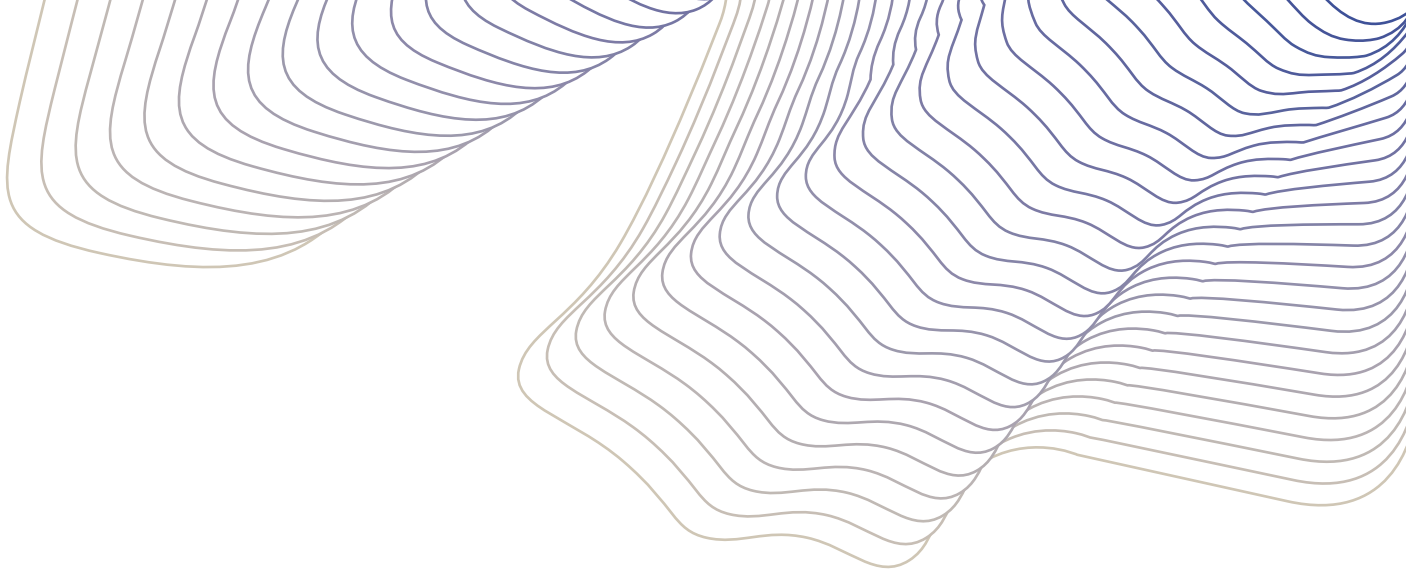
**Gráfico 3 – Evolução mensal da média e da mediana dos prazos de atendimento - PAI**



Fonte: Elaboração própria

Para o total de demandas tratadas pela Ouvidoria em 2023, o prazo médio de atendimento no ano foi de 4 dias, ou seja, ficou praticamente estável perante 2022, em que o prazo médio de atendimento foi de 3,9 dias.





## Satisfação do usuário

Sempre que o demandante se identifica e fornece o endereço eletrônico, é feito o encaminhamento automático de pesquisa de satisfação após a conclusão da demanda. Assim, o demandante pode avaliar os serviços prestados, e a Ouvidoria pode melhorar as atividades a partir das críticas recebidas. Em 2023, houve 462 respostas às pesquisas de satisfação encaminhadas.

Do total de respondentes, 83,7% declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a atuação da Ouvidoria, conforme apresentado na Tabela 6, a seguir.

**Tabela 6 – Grau de satisfação com o atendimento**

| Grau de satisfação com o atendimento | Número de respostas | Percentual (%) |
|--------------------------------------|---------------------|----------------|
| Muito satisfeito                     | 357                 | 76,4           |
| Satisfeito                           | 34                  | 7,3            |
| Pouco satisfeito                     | 16                  | 3,4            |
| Insatisfeito                         | 48                  | 10,3           |
| Não se aplica                        | 12                  | 2,6            |
| <b>Total</b>                         | <b>467</b>          | <b>100</b>     |

Fonte: Elaboração própria

Na mesma pesquisa, solicita-se que o manifestante informe sua satisfação em relação ao prazo de atendimento. Nessa avaliação, 83,6% dos que responderam consideraram-se satisfeitos ou muito satisfeitos (cf. Tabela 7).

**Tabela 7 – Grau de satisfação com o prazo de atendimento**

| Grau de satisfação com o atendimento | Número de respostas | Percentual (%) |
|--------------------------------------|---------------------|----------------|
| Muito satisfeito                     | 337                 | 73,4           |
| Satisfeito                           | 47                  | 10,2           |
| Pouco satisfeito                     | 31                  | 6,8            |
| Insatisfeito                         | 33                  | 7,2            |
| Não se aplica                        | 11                  | 2,4            |
| <b>Total</b>                         | <b>459</b>          | <b>100</b>     |

Fonte: Elaboração própria

Além desses itens, a pesquisa enviada verificou a satisfação com relação à qualidade da resposta. Também nesse quesito, a avaliação dos serviços da Ouvidoria foi positiva, como se observa na Tabela 8, a seguir, com 80,3% de respondentes satisfeitos ou muito satisfeitos.

**Tabela 8 – Grau de satisfação com a qualidade da resposta**

| Grau de satisfação com o atendimento | Número de respostas | Percentual (%) |
|--------------------------------------|---------------------|----------------|
| Muito satisfeito                     | 337                 | 73,6           |
| Satisfeito                           | 31                  | 6,8            |
| Pouco satisfeito                     | 29                  | 6,3            |
| Insatisfeito                         | 50                  | 10,9           |
| Não se aplica                        | 11                  | 2,4            |
| <b>Total</b>                         | <b>458</b>          | <b>100</b>     |

Fonte: Elaboração própria









## Outras atividades da Ouvidoria

Além de receber e atender demandas dos públicos externo e interno, a Ouvidoria atuou em outros setores em 2023, buscando ampliar a sua ação institucional.

Seguindo a sua diretriz de auxiliar a atividade de Controle Externo do TCU, a Ouvidoria colaborou com a equipe da AudPortoFerrovia em auditoria operacional, na Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, com o objetivo de avaliar a fiscalização ferroviária realizada pela ANTT.

O auxílio traduziu-se na criação de canal específico na página da Ouvidoria, para recebimento de colaboração de cidadãos e entidades de classe do setor de ferrovias, com críticas e sugestões acerca da ação da ANTT, na regulação ferroviária. As colaborações recebidas foram encaminhadas à equipe de auditoria para insumo ao planejamento a ser realizado.

A experiência foi considerada bem-sucedida, e a expectativa é que haja novas parcerias nesse sentido, ao longo do tempo.

A Ouvidoria é a responsável pela manutenção da Carta de Serviços do TCU. Periodicamente, são feitas verificações com relação a possíveis links que não funcionam mais, atualizações de textos e informações contidas nas páginas, entre outras ações.

Seguindo a diretriz de ampliar a sua interação institucional, a Ouvidoria participou, em 2023, de grupos de trabalhos do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Internos do Instituto Rui Barbosa – IRB. Foram feitas participações nos seguintes grupos de trabalho:

- GT de Planejamento e Execução de ações de sensibilização (de participação cidadã);
- GT da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

De forma a buscar melhorias nos serviços prestados pela unidade, a Ouvidoria realizou reuniões técnicas, a distância, com as ouvidorias dos Tribunais de Contas do Espírito Santo, de Pernambuco e do Rio Grande do Sul. Foram tratadas questões procedimentais com relação aos fluxos de atendimento de demandas, aos atendimentos presenciais, aos sistemas computacionais de apoio aos trabalhos da unidade, à interação com o Controle Externo, entre outras.

Os resultados foram positivos, e algumas ideias advindas das reuniões já foram implementadas.





## Conclusão

A Ouvidoria, em 2023, continuou com suas atividades voltadas para o incremento da melhoria dos serviços prestados aos cidadãos.

Os esforços realizados para bem atender o seu público têm sido reconhecidos pelos usuários. Das pesquisas de satisfação recebidas, pouco mais de 86% dos respondentes declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento recebido, o mesmo percentual daqueles que se declaram satisfeitos com o prazo de atendimento das demandas.

Nova forma de cadastramento de demandas foi colocada à disposição dos usuários dos serviços da Ouvidoria. Tendo em vista a centralização das atividades do TCU disponíveis em único aplicativo, o TCU Mobile, o acesso do cidadão à Ouvidoria no aplicativo móvel foi reformulado.

Onde antes só havia a possibilidade de cadastrar relatos de irregularidade, passaram a ser aceitos também cadastros de pedidos de acesso à informação, sugestões e elogio. Assim, os usuários fazem o acompanhamento e consultam as respostas fornecidas no próprio aplicativo. Uma vez implementada a funcionalidade, as mensagens de interlocução com o cidadão contêm um banner com texto, apresentando a nova possibilidade de acesso.

A expectativa é que, em 2024, a Ouvidoria dê continuidade às iniciativas existentes com a ampliação de sua interlocução junto ao Controle Externo e com as ouvidorias dos demais tribunais de contas.

Uma das vertentes dessa maior interação com o Controle Externo, que sempre foi objeto de preocupação na unidade, é como fazer que a grande quantidade de informações contidas nos milhares de relatos de irregularidade recebidos se transforme em material mais efetivo às atividades de fiscalização e controle do TCU. As tecnologias contemporâneas já permitem que se façam análises de grandes quantidades de dados, gerando informações úteis para os tomadores de decisão.

Outra iniciativa que continua é a interlocução com ouvidorias de outros tribunais de contas, pois os resultados foram positivos. Há muito conhecimento e experiência disseminados pelos órgãos, e é extremamente válido ter contato com essas informações para o aprimoramento dos trabalhos da unidade.





#### **RESPONSABILIDADE PELO CONTEÚDO**

Secretaria-Geral da Presidência (Segepres)  
Secretaria de Ouvidoria e Segurança da Informação (Sesouv)

#### **RESPONSABILIDADE EDITORIAL**

Secretaria-Geral da Presidência (Segepres)  
Secretaria de Comunicação (Secom)  
Serviço de Criação e Editoração (Secrid)

#### **PROJETO GRÁFICO, DIAGRAMAÇÃO E CAPA**

Secretaria de Comunicação (Secom)  
Serviço de Criação e Editoração (Secrid)

#### **TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

SAFS Quadra 4, Lote I, Ed. Sede  
Tel.: (61) 3527-7408  
70.042-900  
Brasília-DF

#### **OUVIDORIA DO TCU**

Fone 0800 644 1500  
ouvidoria@tcu.gov.br

Impresso pela Senge/Segedam



## **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)



**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**