

**OUVIDORIA
DO
TRIBUNAL
DE
CONTAS
DA
UNIÃO**



**RELATÓRIO
ESTATÍSTICO
ANUAL**

**Atendimentos a
Pedidos de Acesso
a Informação e
Outras Demandas**

**—
Exercício 2019**



OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Relatório Estatístico Anual

Atendimentos a Pedidos de Acesso
a Informação e Outras Demandas

—

Exercício 2019

Brasília, 2020

2020, 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.

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 atendimento de demandas, com destaque os para pedidos de acesso a informação relativos ao ano de 2019. Inclui, ainda, informações sobre tempo médio de resposta e resultados da pesquisa de satisfação do usuário com o serviço.

O documento atende ao disposto nos seguintes normativos: art. 30, inciso III, da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI); 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. 31, inciso XI, da Resolução-TCU 284/2016.

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

Brasília, 29 de março de 2020

Shirley Gildene Brito Cavalcante

Chefe de Assessoria - Ouvidoria







SUMÁRIO

1. Canais de atendimento **6**
2. Estatísticas e demandas **8**
3. Classificação das demandas quanto a origem e tipo de demandante **12**
4. Tempo médio de resposta a pedido de acesso a informação **16**
5. Modalidades de atendimento **18**
6. Satisfação do usuário **20**

1

Canais de atendimento



A Ouvidoria do TCU disponibiliza cinco canais de atendimento:

- **pelo Portal TCU** (http://www.tcu.gov.br/sisouv_web);
- **pela central de atendimento telefônico** (0800-6441500, opção 1);
- **por e-mail institucional** (ouvidoria@tcu.gov.br);
- **por carta** (endereço: SAFS 4, Lote 1, Anexo I, Sala 45, CEP: 70042-900);
- **presencialmente** (endereço: SAFS 4, Lote 1, Anexo I, Sala 47), mediante agendamento por telefone (0800-6441500, opção 1) ou e-mail (ouvidoria@tcu.gov.br).

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

Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos do Sistema da Ouvidoria do TCU (Sisouv) e referem-se às demandas cadastradas e concluídas no ano de 2019, bem como àquelas que foram cadastradas anteriormente e concluídas apenas em 2019.

2

Estadísticas de demandas



Em 2019, foram respondidas, pela Ouvidoria, 8.475 demandas. Durante o ano, 166 foram arquivadas, por razões como cadastramento em duplicidade, conteúdo vazio ou ininteligível e impossibilidade de classificar a demanda como manifestação.

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

- **demanda relativa a matéria de controle externo:** relato de irregularidade, solicitação de orientação técnica, crítica e sugestão acerca do trabalho do TCU, solicitação de providência, dentre outras. Os relatos de irregularidades foram encaminhados às unidades técnicas responsáveis, para avaliação, segundo critérios de materialidade, risco, relevância e interesse social, quanto à possibilidade de prosseguimento ou utilização como subsídios para o planejamento de futuras fiscalizações. Quando são 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;
- **pedido de acesso a informação (PAI):** solicitação de cópia de processo, pedido de certidão e solicitação de informação sobre questão relativa às atribuições do TCU;
- **demanda relativa a fato interno:** crítica, sugestão e eventual denúncia quanto a questão interna ao TCU. As denúncias foram encaminhadas à Corregedoria, para apuração, logo após o recebimento;
- **demanda fora da competência do TCU:** denúncia, reclamação e crítica acerca de fato não inserido nas atribuições constitucionais do TCU. Neste caso, o manifestante foi informado das atribuições do Tribunal e recebeu orientação sobre o melhor encaminhamento a ser dado.

O quadro abaixo traz o quantitativo de demandas concluídas em 2019, de acordo com a segmentação apresentada.

Quadro 1 – Demandas concluídas - classificação primária

Classificação	Número de demandas	Representatividade
Pedido de acesso a informação	3.533	42%
Demanda relativa a matéria de controle externo	2.569	30%
Demanda relativa a fato interno	341	4%
Demanda fora da competência do TCU	2.032	24%
Total	8.475	100%

O próximo quadro apresenta um comparativo entre as demandas concluídas em 2019 e as concluídas no ano anterior.

Quadro 2 – Comparativo entre 2018 e 2019

Classificação	Número de demandas	
	2018	2019
Pedido de acesso a informação	2.490	3.533
Demanda relativa a matéria de controle externo	2.986	2.569
Demanda relativa a fato interno	423	341
Demanda fora da competência do TCU	1.423	2.032
Total	7.322	8.475

Note-se que, em 2019, a Ouvidoria concluiu 8.475 demandas, 15% a mais que em 2018. Desse total, 3.563 (42%) foram pedidos de acesso a informação, lastreados na LAI. Esse número representa um acréscimo de 42% em relação a 2018, período em que foram atendidos 2.490 pedidos dessa natureza.

Em contrapartida, houve um ligeiro decréscimo no número de demandas relativas a matéria de controle externo. Em 2018, foram atendidas 2.986 demandas desse tipo, contra 2.569, em 2019, representando uma redução de 14%.

Também foi concluído um número considerável de demandas fora da competência do TCU, a saber, 2.032, número 43% maior que o do ano anterior. Nesses casos, há sempre orientação de contato com o ente responsável. Por fim, em 2019, a Ouvidoria deu encaminhamento a 341 demandas relativas a fatos internos, 82 a menos que no ano de 2018.

O próximo quadro apresenta o número de demandas atendidas mês a mês, divididas em pedidos de acesso a informação e outras demandas.

Quadro 3 – Estatística de atendimentos de demandas na Ouvidoria em 2019

Mês	PAI	Outras demandas	Total
Janeiro	196	407	603
Fevereiro	202	422	624
Março	149	365	514
Abril	222	456	678
Mai	219	448	667
Junho	259	284	543
Julho	444	586	1.030
Agosto	371	306	677
Setembro	459	471	930
Outubro	355	437	792
Novembro	321	355	676
Dezembro	336	405	741
Total	3.533	4.942	8.475

Os pedidos de acesso a informação podem ser integral ou parcialmente atendidos e indeferidos. Em 2019, 3.166 pedidos foram atendidos integralmente, ou seja, 89,5% do total; 176 foram atendidos parcialmente, correspondendo a 5% do total; e 138 foram indeferidos, o que representa 4% do total. Em 53 casos, o TCU não dispunha da informação solicitada.

Embora a LAI tenha ampliado bastante as possibilidades de acesso a informações produzidas ou custodiadas por órgãos públicos, esse direito não é absoluto. Há casos em que a informação solicitada tem caráter sigiloso ou não está disponível na forma solicitada. Nessas situações, não muito frequentes, 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 2019, houve oito recursos, sendo que apenas um foi indeferido.

3

Classificação das demandas quanto a origem e tipo de demandante



No ano de 2019, a Ouvidoria recebeu demandas originadas de todas as unidades da Federação (UF). Porém, em quase metade das solicitações, o demandante não informou a UF de origem. No quadro seguinte, apresenta-se a distribuição das demandas por UF, para aqueles casos em que a UF foi informada pelo manifestante.

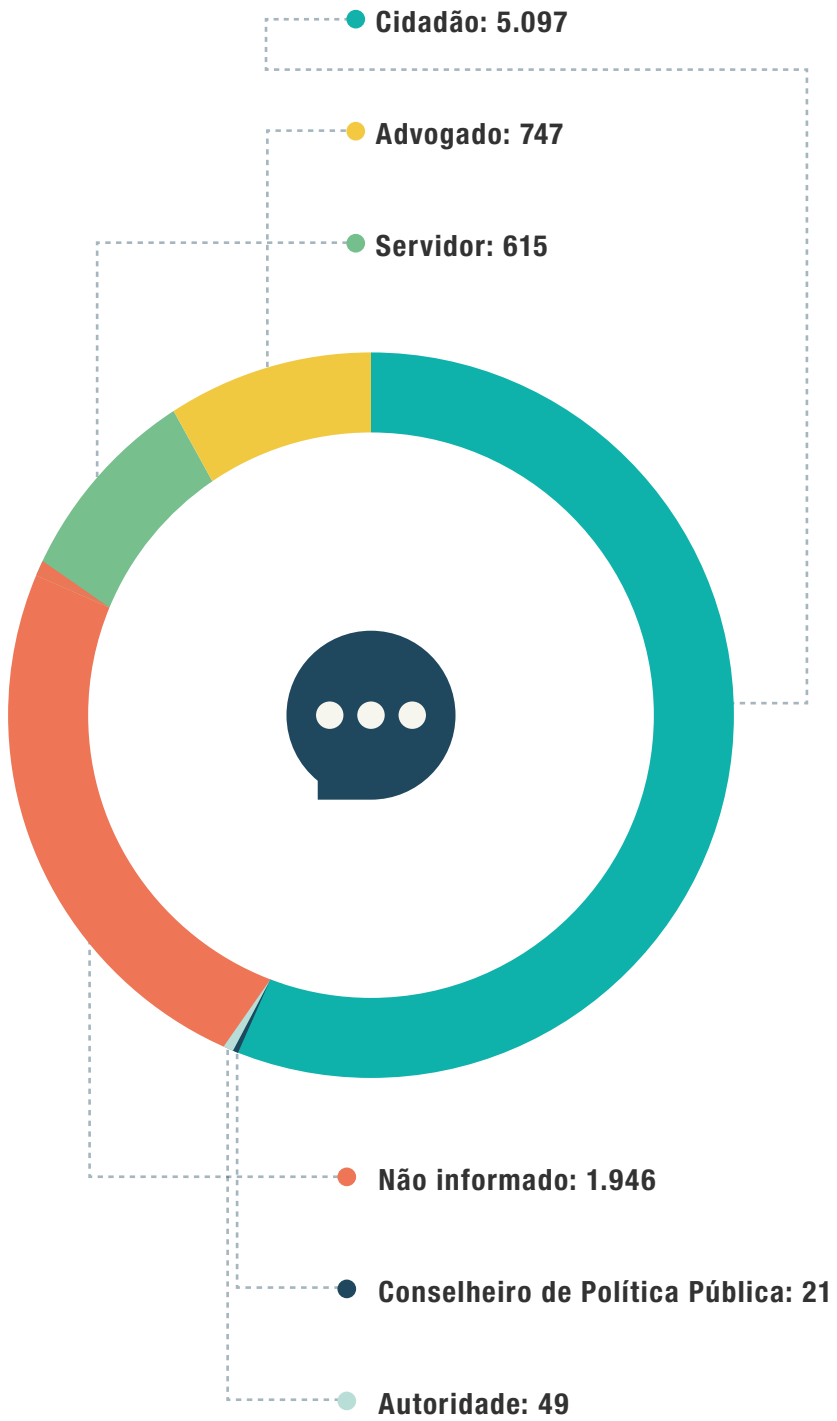
Quadro 4 – Origem das demandas por unidade da Federação

UF	Total
Acre (AC)	28
Alagoas (AL)	40
Amapá (AP)	21
Amazonas (AM)	60
Bahia (BA)	175
Ceará (CE)	161
Distrito Federal (DF)	857
Espírito Santo (ES)	60
Goiás (GO)	139
Maranhão (MA)	88
Mato Grosso (MT)	108
Mato Grosso do Sul (MS)	65
Minas Gerais (MG)	402
Pará (PA)	97
Paraíba (PB)	77
Paraná (PR)	277
Pernambuco (PE)	142
Piauí (PI)	57
Rio de Janeiro (RJ)	502
Rio Grande do Norte (RN)	67
Rio Grande do Sul (RS)	212
Rondônia (RO)	42
Roraima (RR)	17
Santa Catarina (SC)	126
São Paulo (SP)	643
Sergipe (SE)	37
Tocantins (TO)	41
UF não informada	3.934
Total	8.475

Na sequência, é apresentada a distribuição dos demandantes por qualificação, informada por ocasião do cadastramento da demanda no Sisouv.

Quadro 5 – Qualificação dos demandantes

Qualificação dos demandantes		
Cidadão	5.097	60,14%
Servidor	615	7,26%
Advogado	747	8,81%
Autoridade	49	0,58%
Conselheiro de Política Pública	21	0,25%
Não informou	1.946	22,96%
Total	8.475	100,00%



4

Tempo médio de resposta a pedido de acesso a informação

Prazo médio de resposta do TCU: 12,76 dias

LAI: 20 dias

Prazo médio de atendimento em 2019 por demanda:

Matéria de controle externo: 11,9 dias

Matéria relativa a fato interno: 13,8 dias

Demanda fora da competência do TCU: 6,76 dias

A LAI estabelece um prazo inicial de 20 dias para atendimento do pedido, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente. Em 2019, o prazo médio foi de 12,76 dias, dentro, portanto, do fixado pela norma.

Para as demais demandas tratadas pela Ouvidoria, o prazo médio de atendimento no ano foi de 11,9 dias, para matéria de controle externo; 13,18 dias, para matéria relativa a fato interno; e 6,76 dias, para demanda fora da competência do TCU.

5

Modalidades de atendimento

Portal TCU: 5.156

E-mail: 2.224

Central de atendimento (0800): 733

Unidade do TCU: 225

■ **Atendimento presencial: 52**

■ **Aplicativo Eu Fiscalizo: 48**

■ **Carta: 20**

■ **Gabinete do ministro: 11**

■ **Presidência do TCU: 6**

Total de atendimentos: 8.475

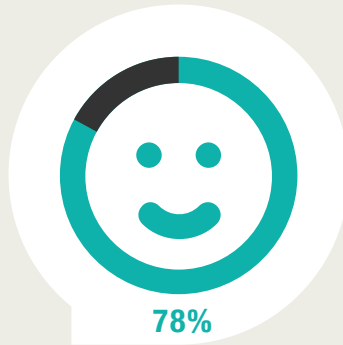
As 8.475 demandas concluídas em 2019 foram recebidas por diversos meios, conforme o quadro abaixo.

Quadro 6 – Modalidades de atendimento

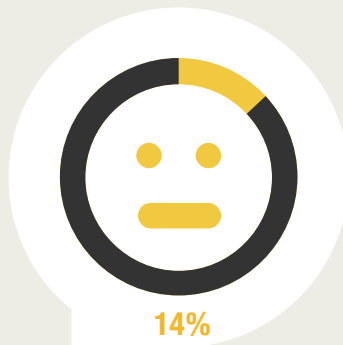
Forma de recebimento	Quantidade
Portal TCU	5.156
E-mail	2.224
Central de atendimento (0800)	733
Unidade do TCU	225
Atendimento presencial	52
Aplicativo Eu Fiscalizo	48
Carta	20
Gabinete de ministro	11
Presidência do TCU	6
Total	8.475

6

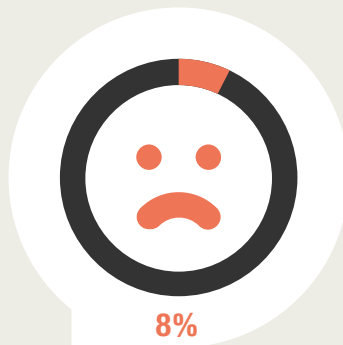
Satisfação do usuário



**Muito satisfeito
ou Satisfeito**



Pouco satisfeito



Insatisfeito

Em 2019, houve 1.103 respostas à pesquisa de satisfação encaminhada aos usuários. Como demonstrado 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 sua atuação.

Quadro 7 – Grau de satisfação com o atendimento

Classificação	Número de respostas	Percentual
Muito satisfeito	581	53%
Satisfeito	276	25%
Pouco satisfeito	92	14%
Insatisfeito	154	8%
Total	1.103	100%

Na mesma pesquisa, solicitou-se que o manifestante informasse sua satisfação em relação ao prazo de atendimento. Mais de 80% consideraram que o atendimento superou o prazo esperado ou ficou dentro dele.

Quadro 8 – Grau de satisfação com o prazo de atendimento

Grau de satisfação com a qualidade da resposta	Número de respostas	Percentual
Muito satisfeito	541	49%
Satisfeito	337	31%
Pouco satisfeito	115	10%
Insatisfeito	110	10%
Total	1.103	100%

Além desses itens, a pesquisa enviada verificou 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 a seguir. Destaca-se que apenas 958 respondentes avaliaram esse quesito.

Quadro 9 – Grau de satisfação com a qualidade da resposta

Grau de satisfação com a qualidade da resposta	Número de respostas	Percentual
Superou minha expectativa	410	37%
Atendeu minha expectativa	280	25%
Atendeu parcialmente minha expectativa	191	17%
Não atendeu minha expectativa	222	17%
Total	958	100%



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.com.br