# Ouvidoria do Tribunal de Contas da União

# Relatório Estatístico Anual

Atendimentos a Pedidos de Acesso à Informação e Outras Demandas

**Exercício - 2017**

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

República Federativa do Brasil

Tribunal de Contas da União

**MINISTROS**

Raimundo Carreiro (Presidente)

José Mucio Monteiro (Vice-presidente)

Walton Alencar Rodrigues

Benjamin Zymler

Augusto Nardes

Aroldo Cedraz

Ana Arraes

Bruno Dantas

Vital do Rêgo

**MINISTROS-SUBSTITUTOS**

Augusto Sherman Cavalcanti

Marcos Bemquerer Costa

André Luís de Carvalho

Weder de Oliveira

**MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TCU**

Cristina Machado da Costa e Silva (Procuradora-Geral)

Lucas Rocha Furtado (Subprocurador-geral)

Paulo Soares Bugarin (Procurador)

Marinus Eduardo de Vries Marsico (Procurador)

Júlio Marcelo de Oliveira (Procurador)

Sérgio Ricardo Costa Caribé (Procurador)

Rodrigo Medeiros de Lima (Procurador)

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

# Ouvidoria do Tribunal de Contas da União

## Relatório Estatístico Anual

Atendimentos a Pedidos de Acesso
à Informação e Outras Demandas

Exercício – 2017

Brasília, 2018

2018, 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

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 284/2016, a Ouvidoria do Tribunal de Contas da União submete ao Secretário-Geral da Presidência relatório estatístico anual, contendo informações sobre o recebimento e o atendimento de pedidos de acesso à informação relativos ao ano de 2017, bem como informações complementares sobre o atendimento às demais demandas submetidas à Ouvidoria.

Brasília, 27 de março de 2018

Cláudia Gonçalves Mancebo
Chefe de Assessoria - Ouvidoria

# Sumário

Apresentação **3**

Lista de Tabelas **7**

Lista de Figuras **7**

1. A Ouvidoria do TCU **9**

2. Particularidades da Lei de Acesso à Informação **13**

3. Demandas cadastradas e concluídas no ano de 2017 **15**

3.1 Classificação das demandas quanto à origem e ao tipo de demandante **16**

3.2 Demandas concluídas em 2017 **18**

4. Pedidos de Acesso à Informação **21**

4.1 Pedidos de acesso à informação atendidos, parcialmente atendidos e indeferidos **23**

4.2 Recursos a indeferimento de PAIs no ano de 2017 **23**

4.3 Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação **24**

5. A Ouvidoria como indutora de mudanças no TCU **27**

6. Satisfação dos usuários com a qualidade das respostas às demandas **29**

7. Conclusão **31**

# Lista de Tabelas

3.1 Demandas cadastradas em 2017 – Classificação primária

3.2 Origem das demandas por Unidade da Federação

3.3 Estatística de atendimento de demandas na Ouvidoria - 2017

4.1 Pedidos de Acesso à Informação – 2016/2017

4.2 Situação dos Pedidos de Acesso à Informação após conclusão

# Lista de Figuras

3.1 Qualificação dos demandantes

6.1 Grau de satisfação com o atendimento - 2017

6.2 Grau de satisfação com o prazo de atendimento - 2017

6.3 Grau de satisfação com a qualidade da resposta - 2017

6.4 Propensão para cadastrar novas demandas – 2017

# 1. A Ouvidoria do TCU

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 284/2016, *in verbis*:

> "Art. 31. A Ouvidoria 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.
>
> 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;
>
> 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 Seaud, 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 e conta com as funções de confiança constantes do Anexo V desta Resolução para organização de suas atividades.”

Desde a sua implantação, tem sido objetivo da Ouvidoria facilitar ao máximo o acesso do cidadão, que conta, basicamente, com cinco formas para contato com a unidade e solicitar informações ou cadastrar demandas.

Ele pode cadastrar a demanda diretamente no Portal TCU (http://www.tcu.gov.br/sisouv_web), pode fazê-lo por telefone (0800-6441500, opção 1), uma vez que a ouvidoria dispõe de corpo próprio de atendentes de telefonia pela Central de Atendimento, por carta (SAFS, Quadra 4, Lote 1, ed. sede, sala 106, CEP: 70.042-900), agendando atendimento pessoal, ou pelo endereço de e-mail institucional (ouvidoria@tcu.gov.br).

Além dos quatro canais de contato mencionados, há também um aplicativo para dispositivos móveis, o **EuFiscalizo**, disponível para os sistemas IoS e Android. Com ele é possível ao cidadão cadastrar demandas, incluir documentos/fotos na demanda, fazer o seu acompanhamento e receber as respostas providas pela unidade.

O trâmite das demandas apresentadas à Ouvidoria, desde o seu cadastramento inicial, até a resposta encaminhada ao cidadão, passando pelas unidades técnicas e gabinetes intervenientes, é integralmente gerenciado por intermédio de sistema informatizado próprio, o SisouvWeb. O sistema foi desenvolvido pela Ouvidoria do TCU utilizando o Apex, plataforma Oracle, em parceria com a Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação do TCU (Setic).

Atualmente a Ouvidoria encontra-se localizada no térreo do Anexo III, no ponto mais próximo do estacionamento de visitantes. A localização foi escolhida 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.

## 2. Particularidades da Lei de Acesso à Informação

O advento da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) representou grande rompimento na pratica 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 aquelas demandas que anteriormente já eram de sua responsabilidade, notadamente comunicações de irregularidades e pedidos de orientação técnica.

A Portaria TCU 76/2018, recentemente editada em substituição à Portaria TCU 123/2012, com alterações pontuais de ajuste, dispõe em seu artigo 8º que o pedido de acesso à informação compreende, entre outros, o direito de obter:

- 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.

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 2017, 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 2016.

# 3. Demandas cadastradas e concluídas no ano de 2017

Em 2017 foram cadastradas na Ouvidoria 6582 demandas, das quais 227 foram arquivadas. Após o seu cadastramento, as demandas são encaminhadas para análise por parte dos servidores da Ouvidoria, os quais, inicialmente, fazem a sua classificação.

São quatro os grandes tipos agregadores das manifestações na Ouvidoria, de acordo com a questão que se apresenta: demandas relativas à matéria de Controle Externo, pedidos de acesso à informação, demandas relativas a fatos internos, e. demandas fora da competência do TCU.

Demandas relativas à matéria de Controle Externo são aquelas que dizem respeito à própria atuação do Tribunal de Contas no âmbito das suas atribuições de Controle, englobando: comunicações de irregularidade, orientações técnicas, críticas e sugestões acerca dos trabalhos do TCU, solicitações de providências, dentre outras.

Os pedidos de acesso à informação abarcam solicitações de informações acerca de questões relativas às atribuições do TCU, como auditorias, resultados de prestações/tomadas de contas, bem como solicitações de cópias de processos e pedidos de certidões. Além de questões relativas ao TCU, muitas vezes a Ouvidoria recebe solicitações de informações que não dizem respeito, estritamente, às atribuições do órgão. Nesses casos, quando possível, a unidade responde, como forma de prestar um serviço ao cidadão, que precisa de uma informação, mas não tem muita clareza de a quem recorrer. Quando não é possível fornecer a informação solicitada, a Ouvidoria sugere o ente a quem o manifestante pode direcionar seu questionamento.

Demandas relativas a fatos internos englobam críticas, sugestões, bem como eventuais denúncias acerca de questões internas ao TCU. Estas últimas são encaminhadas à Corregedoria para apuração, logo após o seu recebimento.

Por último, as demandas fora da competência do TCU se referem a denúncias, reclamações e críticas acerca de fatos que não estão inseridos nas atribuições constitucionais do TCU. Observa-se que não há muita clareza da população acerca da segmentação de atribuições entre os diversos entes e órgãos federativos.

Assim, não é incomum a Ouvidoria receber comunicações de irregularidade ou reclamações acerca de situações municipais, estaduais ou, quando federais, que deveriam ser encaminhados a outros órgãos, que não o TCU. Nesses

casos, o manifestante é informado acerca das atribuições do Tribunal e qual o melhor encaminhamento que ele deveria dar à manifestação.

Quando se observa duplicidade da demanda, conteúdo vazio ou ininteligível, demanda já atendida e reapresentada, ou, ainda, quando não pode ser classificada como uma manifestação, a demanda é arquivada.

Na tabela a seguir estão apresentadas as 6355 demandas válidas, aquelas cadastradas e que não foram arquivadas, segmentadas de acordo com sua classificação primária.

| Classificação | Número de demandas |
|---|---|
| Pedido de Acesso à Informação | 2931 |
| Demanda relativa à matéria de controle externo | 2240 |
| Demanda relativa a fatos internos | 289 |
| Demanda fora da competência do TCU | 895 |
| **Total** | **6355** |

Tabela 3.1: Demandas cadastradas em 2017 – Classificação primária

Além das demandas cadastradas no ano, a Ouvidoria trata, também, das demandas cadastradas no ano anterior, mas que não haviam sido finalizadas até o final do exercício. Isso ocorre porque muitas demandas chegam ao final do ano, ou dependem de respostas de outras unidades do TCU, e nem sempre há tempo hábil para o seu processamento e conclusão no próprio ano em que são cadastradas. Desta feita, 125 demandas foram cadastradas em 2016, mas foram concluídas apenas em 2017. Da mesma forma, 168 demandas cadastradas em 2017 não foram concluídas no ano e tiveram sua conclusão passada para 2018.

Ao longo do relatório, as estatísticas de conclusão de demandas se referirão às demandas cadastradas e concluídas em 2017, somadas àquelas que foram cadastradas anteriormente e concluídas apenas em 2017.

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

As origens das demandas cadastradas são as mais diversas possíveis, abrangendo todas as Unidades da Federação (UF). Na tabela 3.2 apresenta-se a distribuição das demandas por UF, onde se verifica a liderança no encaminhamento dessas por parte de demandantes do Distrito Federal e dos estados mais populosos, tais como Rio de Janeiro e São Paulo. O elevado número de demandas oriundas do Distrito Federal está ligado à expressiva quantidade de escritórios de advocacia que acompanham os processos de seus clientes

no TCU, bem como ao elevado número de servidores públicos e gestores. Diariamente advogados destes escritórios solicitam cópias de processos e emissão de certidões, que são atendidas pela Ouvidoria sob a égide da Lei de Acesso à Informação.

| Unidade Federação | PAIs | Outras Demandas | Total |
|---|---|---|---|
| Acre (AC) | 8 | 7 | 15 |
| Alagoas (AL) | 28 | 23 | 51 |
| Amapá (AP) | 17 | 6 | 23 |
| Amazonas (AM) | 34 | 18 | 52 |
| Bahia (BA) | 66 | 102 | 168 |
| Ceará (CE) | 62 | 58 | 120 |
| Distrito Federal (DF) | 838 | 283 | 1121 |
| Espírito Santo (ES) | 32 | 48 | 80 |
| Goiás (GO) | 60 | 65 | 125 |
| Maranhão (MA) | 25 | 17 | 42 |
| Mato Grosso (MT) | 45 | 46 | 91 |
| Mato Grosso do Sul (MS) | 28 | 18 | 46 |
| Minas Gerais (MG) | 141 | 196 | 337 |
| Pará (PA) | 44 | 45 | 89 |
| Paraíba (PB) | 31 | 43 | 74 |
| Paraná (PR) | 87 | 67 | 154 |
| Pernambuco (PE) | 74 | 72 | 146 |
| Piauí (PI) | 27 | 18 | 45 |
| Rio de Janeiro (RJ) | 217 | 268 | 485 |
| Rio Grande do Norte (RN) | 35 | 30 | 65 |
| Rio Grande do Sul (RS) | 105 | 108 | 213 |
| Rondônia (RO) | 30 | 13 | 43 |
| Roraima (RR) | 2 | 3 | 5 |
| Santa Catarina (SC) | 39 | 37 | 76 |
| São Paulo (SP) | 250 | 225 | 475 |
| Sergipe (SE) | 18 | 23 | 41 |
| Tocantins (TO) | 23 | 10 | 33 |
| UF não informada | 565 | 1575 | 2140 |
| **Total** | **2931** | **3424** | **6355** |

Tabela 3.2: Origem das demandas por Unidade da Federação

As demandas recebidas são oriundas de um público extremamente diversificado, se estendendo desde o estudante que solicita dados para trabalhos estudantis, até empresas que solicitam certidões de nada consta para participação em licitações e renovação de contratos. O gráfico da figura 3.1 apresenta a distribuição dos demandantes por qualificação, que é autodeclaratória, sendo informada no sistema quando do cadastramento da demanda no Sisouv.

A maioria absoluta dos demandantes é de cidadãos, que usualmente fazem denúncias ou solicitam informações. As demandas cadastradas por advogados, em sua maioria, estão relacionadas a cópias de processos; as de servidores públicos, a pedidos de orientação técnica e certidões de nada consta para licitantes.

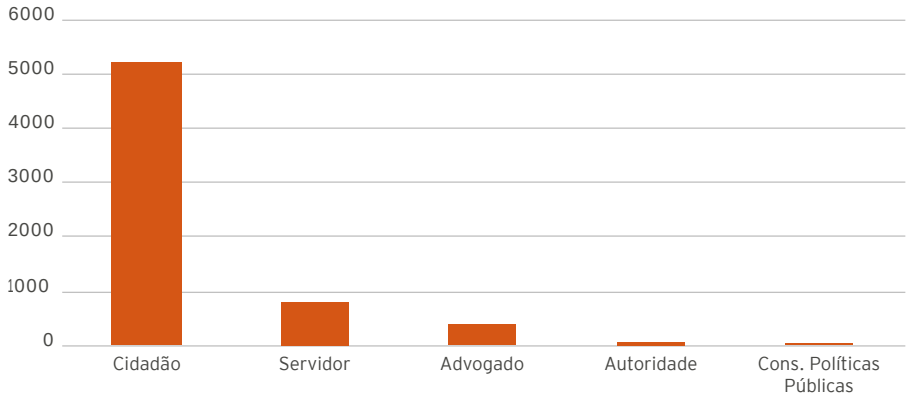


Figura 3.1: Qualificação dos demandantes

## 3.2 Demandas concluídas em 2017

O total de demandas concluídas em 2017 totalizou 6355, um acréscimo de 15,38% em relação ao ano de 2016, quando foram concluídas 5508. Daquelas relativas a 2017, 2931 foram pedidos de acesso à informação (PAIs) e 3424 foram demandas de outras naturezas (e.g. comunicações de irregularidade, pedidos de orientação técnica, elogios e críticas). A Tabela 3.3 apresenta o número de demandas atendidas, divididas em pedidos de acesso à informação e outras demandas, pela Ouvidoria por mês ao longo do ano, incluindo as 125 demandas cadastradas em 2016 e não finalizadas no ano.

Além de atendimento às demandas cadastradas, a Ouvidoria também atende ligações telefônicas por intermédio do serviço de 0800, disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, as quais podem, ou não, resultar em cadastro no SisouvWeb. Ao longo do ano de 2017 foram realizados 4329 atendimentos telefônicos, os quais abarcaram os mais diversos temas, como denúncias de irregularidades, informações acerca de manifestações cadastradas na Ouvidoria, consulta a processos, endereços e telefones de unidades do TCU, dentre outros.

Assim, o total de atendimentos prestados pela Ouvidoria no ano alcançou a quantidade de 10684, acréscimo de 6,96% frente ao número de atendimentos de 2016, que totalizou 9989.

| Mês | PAIs | Outras Demandas | Total de Demandas |
|---|---|---|---|
| Janeiro | 181 | 239 | 420 |
| Fevereiro | 238 | 234 | 472 |
| Março | 302 | 344 | 646 |
| Abril | 246 | 229 | 475 |
| Maio | 347 | 309 | 656 |
| Junho | 279 | 257 | 536 |
| Julho | 273 | 292 | 565 |
| Agosto | 274 | 358 | 632 |
| Setembro | 225 | 272 | 497 |
| Outubro | 216 | 325 | 541 |
| Novembro | 174 | 262 | 436 |
| Dezembro | 176 | 303 | 479 |
| **Total** | **2931** | **3424** | **6355** |

Tabela 3.3: Estatística de atendimentos de demandas na Ouvidoria - 2017

Como já foi dito, nem sempre se consegue concluir todas as demandas cadastradas no mesmo ano de cadastramento. Assim, 168 demandas cadastradas em 2017 ficaram em estoque para serem finalizadas em 2018.

# 4. Pedidos de Acesso à Informação

Ao longo de 2017 foram atendidos 2931 pedidos de acesso à informação. Na tabela 4.1 a seguir é feita comparação da evolução dos atendimentos dos Pedidos de Acesso à Informação para os exercícios de 2016 e 2017, por mês. Note-se que houve acentuado acréscimo de demandas de um ano para o outro, tendo sido atendidas, em 2017, 19,3% a mais de PAIs do que em 2016.

| Mês | 2017 | 2016 |
|---|---|---|
| Janeiro | 181 | 114 |
| Fevereiro | 238 | 102 |
| Março | 302 | 129 |
| Abril | 246 | 171 |
| Maio | 347 | 218 |
| Junho | 279 | 225 |
| Julho | 273 | 218 |
| Agosto | 274 | 240 |
| Setembro | 225 | 284 |
| Outubro | 216 | 261 |
| Novembro | 174 | 262 |
| Dezembro | 176 | 233 |
| **Total** | **2931** | **2457** |

Tabela 4.1: Pedidos de Acesso à Informação - 2016/2017

A promulgação da LAI, com a concomitante ampliação das possibilidades de acesso à informação, bem como a sua simplificação, teve um efeito bastante benéfico para a sociedade. Não são raras as vezes em que o cidadão vê alguma notícia no jornal, ou revista, sobre determinada ação do TCU e, em consequência, 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, um aspecto positivo, 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 por dias, ou mesmo semanas, de trabalho.

Quando esses casos são observados, a equipe da Ouvidoria informa ao solicitante que a informação solicitada demandaria trabalho desarrazoado e que

não é possível atendê-lo. Esse procedimento está de acordo com o previsto no artigo 12 da Portaria TCU 76/2018, recentemente editada em substituição à Portaria TCU 123/2012, que dispõe sobre o atendimento das manifestações e das solicitações de acesso à informação encaminhadas ao TCU, a qual estabelece que **Não serão atendidos pedidos de acesso à informação genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, ou que 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.**

Outro tipo de demanda que se manteve elevada são os pedidos de certidões de nada consta de processos. O sistema de emissão de certidões de nada consta de processos no TCU não faz a emissão da certidão sempre que a pessoa física, ou jurídica, consta como responsável ou interessada em um processo de Controle Externo.

Observa-se que muitas vezes essa solicitação é desnecessária, sendo feita por pregoeiros ou responsáveis por contratos no âmbito do setor público, e que no lugar de apenas verificarem se a empresa consta no rol de inidôneos do Portal do TCU, como prescreve a norma, solicitam certidão de nada consta de processos. Sempre que isso é verificado, a Ouvidoria entra em contato com o manifestante explicando a situação e orientando-o de forma correta. Essa orientação, entretanto, nem sempre é seguida, e os pedidos de certidão continuam a chegar.

Desta feita, tendo por objetivo desonerar as unidades técnicas, a Ouvidoria passou, desde outubro de 2015, a emitir certidões de nada consta, com base em subdelegação de competência do Sr. Secretário-Geral da Presidência - Segepres, sempre que os processos em que as pessoas físicas ou jurídicas referenciadas são responsáveis ou interessadas estão encerrados. Ao longo de 2017 foram emitidas quase seiscentas certidões pela própria Ouvidoria. Mais de duas certidões por dia útil.

Desde novembro de 2016 foi implementada pela Semec/Segecex nova funcionalidade nos sistemas de consulta a licitantes inidôneos e de inabilitados para a função pública, que passaram a emitir certidões. Assim, não só o interessado pode verificar a situação da pessoa física ou jurídica junto ao TCU, como também emitir certidão acerca dessa situação.

A partir da implementação dessa funcionalidade, a Ouvidoria deixou de emitir certidões de nada consta de processos, uma vez que, via de regra, as certidões relativas à inidoneidade e à inabilitação já suprem as necessidades. Quando é cadastrada uma solicitação de nada consta de processo, verifica-se

se é para pessoa física, ou jurídica, e emite-se a certidão de inabilitados, ou de inidôneos, conforme o caso.

Atualmente, em decorrência de uma nova funcionalidade desenvolvida pela Semec/Segecex, quando não é possível a emissão da certidão de nada consta de processos, disponibiliza-se uma lista dos processos de controle externo nos quais a pessoa física, ou jurídica, consta como responsável ou interessada.

## 4.1 Pedidos de acesso à informação atendidos, parcialmente atendidos e indeferidos

Os pedidos de acesso à informação, quando de sua conclusão, são classificados como "atendidos", "parcialmente atendidos" e "indeferidos". Foram atendidos integralmente, em 2017, 2770 pedidos, 94,51% do total, atendidos parcialmente 54, 1,84% e indeferidos 107, 3,65% do total.

Na tabela 4.2 pode-se ver o grau de atendimento dos pedidos de acesso à informação, por mês.

| Mês | Atendidos | Parcialmente | Indeferidos | Total |
|---|---|---|---|---|
| Janeiro | 168 | 7 | 6 | 181 |
| Fevereiro | 223 | 5 | 10 | 238 |
| Março | 290 | 5 | 7 | 302 |
| Abril | 237 | 3 | 6 | 246 |
| Maio | 322 | 10 | 15 | 347 |
| Junho | 268 | 2 | 9 | 279 |
| Julho | 267 | 0 | 6 | 273 |
| Agosto | 262 | 0 | 12 | 274 |
| Setembro | 211 | 4 | 10 | 225 |
| Outubro | 193 | 10 | 13 | 216 |
| Novembro | 165 | 2 | 7 | 174 |
| Dezembro | 164 | 6 | 6 | 176 |
| **TOTAL** | **2770** | **54** | **107** | **2931** |

Tabela 4.2: Situação dos Pedidos de Acesso à Informação após conclusão

## 4.2 Recursos a indeferimento de PAIs no ano de 2017

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 pôde ser visto na tabela 4.2, o pedido é negado, apresentando-se de forma pormenorizada os motivos para tal negativa.

Uma outra situação é quando o cidadão solicita cópia de processo aberto ou sigiloso e o pedido é negado pelo ministro relator ou ministro presidente. Nesses casos, a Ouvidoria comunica a negativa ao demandante, encaminhando em anexo a mensagem o despacho denegatório.

Os demandantes, quando ocorre esta situação, podem entrar com recurso contra a negativa. Em 2017 houve oito recursos, sendo quatro não conhecidos, três indeferidos e um provido.

## 4.3 Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação

A Lei de Acesso à Informação é bastante rigorosa quanto aos prazos de atendimento dos pedidos, estabelecendo um prazo inicial de vinte dias para atendimento, o qual pode ser prorrogado por mais dez dias, em caso de necessidade, mediante justificativa encaminhada ao requerente.

A Ouvidoria do TCU tem como princípio fazer o atendimento da forma mais célere possível, não apenas para o cumprimento da Lei, mas, principalmente, para atender às necessidades do cidadão. Dadas as especificidades da unidade, os atendimentos da LAI podem ser divididos em dois grandes grupos: aqueles que podem ser diretamente atendidos pela própria Ouvidoria e aqueles que demandam auxílio das demais unidades.

O prazo médio em que o cidadão recebeu a informação requerida em 2017 foi de 11,23 dias. No ano de 2016, o prazo médio também foi de 12,3 dias, o que cumpre com as expectativas de manter um prazo de atendimento dentro das normas exigidas.

Na maioria das vezes, as demandas encaminhadas para outras unidades para atendimento são relativas a pedidos de cópias de processos, ainda abertos ou encerrados (sigilosos), para os quais a Ouvidoria não tem delegação de competência para atender, e pedidos de certidão, no caso de a pessoa, física ou jurídica, possuir processos ainda abertos em sua responsabilidade. Há ainda alguns casos, em menor quantidade, quando são solicitadas informações relativas aos trabalhos de fiscalização com relação aos quais a Ouvidoria não possui informações.

Após o encaminhamento das demandas para atendimento em outras unidades, o sistema informatizado automaticamente acompanha o prazo de permanência da demanda na unidade, encaminhando mensagens de cobrança após os vinte dias sem resposta.

Com relação às demais demandas tratadas pela Ouvidoria, que não são Pedidos de Acesso à Informação, o prazo médio de atendimento no ano foi de 12,2 dias.

# 5. A Ouvidoria como indutora de mudanças no TCU

Constituindo um dos principais canais de entrada no TCU das demandas da Sociedade, a Ouvidoria tem sido fator de mudanças nas instituições desde a sua instituição. Reclamações, críticas e pedidos de informação chegam diariamente à unidade, sendo processadas e, quando necessário, encaminhadas às unidades técnicas responsáveis para conhecimento e atendimento.

Como já mencionado no Relatório Estatístico referente ao exercício de 2016, houve significativa a ampliação da transparência ativa do TCU no portal, com a inserção de informações relativas a viagens de servidores e autoridades. Além disso, as edições do Boletim do Tribunal de Contas da União (BTCU) passaram a ser públicas, disponibilizadas no Portal, proporcionando acesso direto pelos cidadãos a informações e documentos relativos às licitações e contratos do TCU, bem como toda a sua execução orçamentária.

Como forma de fortalecer as ações de controle social, o TCU, no mês de dezembro de 2017, firmou acordo de cooperação com quatro organizações não-governamentais (ONGs), de forma a promover maior interação com a sociedade. O acordo pretende incentivar o intercâmbio de conhecimento e ações de participação da sociedade na fiscalização dos gastos públicos. A intenção é que as organizações que representam o cidadão estejam mais preparadas para fiscalizar, denunciar e ajudar na prevenção de irregularidades com recursos públicos.

Em face do referido acordo, foi lançada a “Carta de Serviços ao Controle Social”, voltada à divulgação, de forma simplificada, dos serviços prestados pelo Tribunal nessa área de atuação. A mencionada carta pode ser acessada por meio do endereço http://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/carta-de-servicos-ao-controle-social.htm.

Há ainda que se destacar que o no mês de maio de 2017 o TCU, também por meio da Ouvidoria, aderiu à Rede de Ouvidorias. Criada por meio da Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015, a Rede de Ouvidorias representa um esforço conjunto que tem o objetivo de promover a participação da sociedade na gestão pública, assim como contribuir para que esta seja eficiente e transparente.

No primeiro semestre deste ano, com o apoio da STI, foi feita uma reformulação na página da Ouvidoria. O objetivo foi deixar transparente e visível o ícone da denúncia, que passou a figurar no topo do portal, conforme definido pelo Comitê Gestor do Portal. Além disso, a página foi toda reformulada com

o intuito de torná-la mais transparente para o cidadão que deseja fazer pedido de acesso à informação, comunicar uma irregularidade, fazer elogios, sugestões e críticas sobre a atuação do TCU, ou fazer outras manifestações.

Houve também alteração nos formulários constantes do Sisouv, que trouxeram maior clareza para o cidadão das informações que são necessárias e obrigatórias dentro de cada tipo de solicitação para a Ouvidoria.

# 6. Satisfação dos usuários com a qualidade das respostas às demandas

Concomitantemente ao encaminhamento da resposta ao demandante, o SisouvWeb envia de forma automática uma mensagem por e-mail com pesquisa de satisfação relativa ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Em 2017 houve 1042 respostas às pesquisas encaminhadas. A maioria daqueles que responderam se declarou satisfeita, tendo a Ouvidoria atendido completamente as expectativas, conforme pode ser visto no gráfico da Figura 6.1.

Considerando o fato de que pouco mais de 80% dos respondentes se declararam satisfeitos, ou muito satisfeitos, com a atuação da Ouvidoria, isso fez com que a unidade tenha conseguido atingir a sua meta institucional de alcançar, no mínimo, 75% de demandantes satisfeitos com sua atuação.

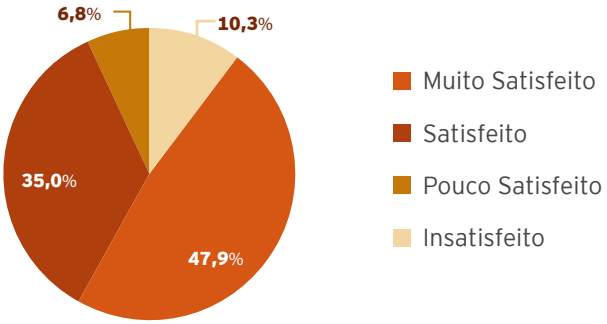


Figura 6.1: Grau de satisfação com o atendimento - 2017

Deve-se ressaltar que nem sempre o fato de um demandante se declarar insatisfeito está ligado a eventual má qualidade da resposta da Ouvidoria. Muitas vezes, quando é feito um pedido de cópia de processo, ainda aberto e sem deliberação por parte do TCU, a cópia é negada pelo Ministro Relator e ele avalia mal o serviço prestado. Ou, então, solicita uma orientação técnica, cuja resposta não é aquela que ele gostaria de ter, pois normalmente ele deseja que a Ouvidoria informe como ele deve proceder e a unidade pode apenas informar a jurisprudência do TCU que se aplica ao caso, e também avalia mal o trabalho da unidade. Um terceiro caso, bastante frequente, ocorre quando o demandante faz uma comunicação de irregularidade e fica insatisfeito quando não é instaurada imediatamente uma ação de Controle Externo.

Além da qualidade das respostas, a Ouvidoria também se preocupa em saber se está atendendo ao manifestante no tempo que ele acha adequado. Na mesma pesquisa de opinião é solicitado que o manifestante informe sua satisfação com relação ao prazo de atendimento. Conforme pode ser visto no

gráfico da Figura 6.2, a grande maioria se declarou satisfeita com o prazo de resposta. Em 2017, 38,5% dos usuários da Ouvidoria que responderam à pesquisa de satisfação informaram que receberam a resposta mais rapidamente do que esperavam, 45,3% dentro da expectativa, 11,3% acharam que demorou e 4,9% que demorou muito.

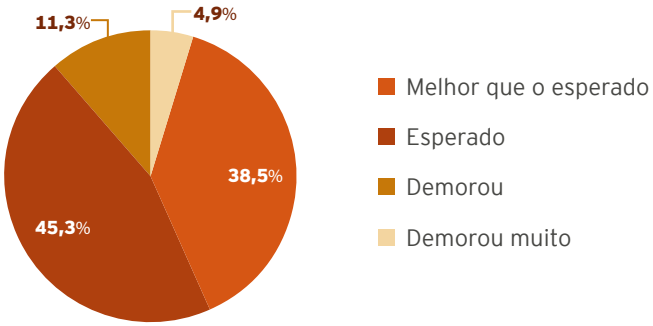


Figura 6.2: Grau de satisfação com o prazo de atendimento - 2017

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, cujos resultados são apresentados nos gráficos das figuras 6.3 e 6.4. Em ambos os quesitos, as avaliações recebidas também foram bastante positivas.

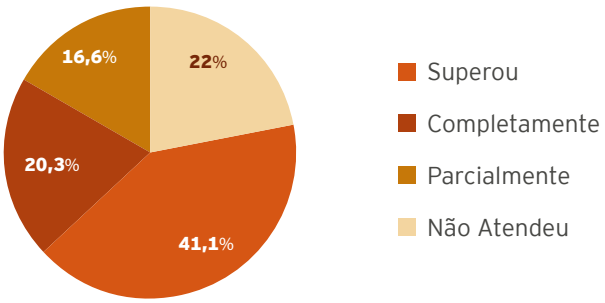


Figura 6.3: Grau de satisfação com a qualidade da resposta - 2017

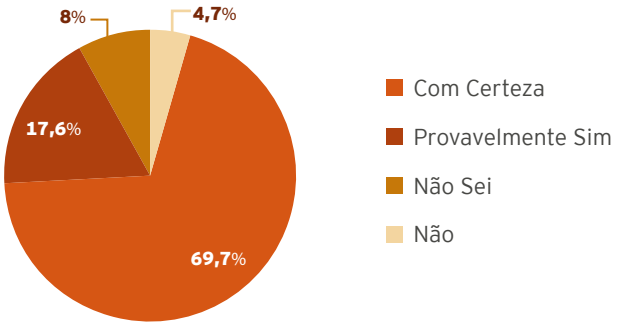


Figura 6.4: Propensão para cadastrar novas demandas - 2017

# 7. Conclusão

A atuação da Ouvidoria do TCU vem sendo desenvolvida de forma alinhada ao atendimento da missão estabelecida pelo TCU em seu Mapa Estratégico para o período 2015-2021, que é a de "Aprimorar a Administração Pública em benefício da sociedade por meio do controle externo". Essa atuação tem sido efetivada mediante o incentivo ao fortalecimento do controle social e o incremento do relacionamento do cidadão com o Tribunal de Contas da União.

No âmbito de atuação no fortalecimento de ações de controle social, foi firmado pelo TCU no mês de dezembro de 2017 acordo de cooperação com quatro organizações não-governamentais (ONGs), tendo em vista a promoção de maior interação com a sociedade.

A Ouvidoria assumiu relevante atribuição de intermediar o relacionamento com as organizações não governamentais que trabalham com controle social. Assim, no apoio ao controle externo, a Ouvidoria passa a ser a porta de entrada dessas organizações.

Houve também a adesão do TCU na Rede de Ouvidorias, coordenada pela CGU, que tem como um de seus objetivos propiciar a troca de experiência entre as ouvidorias de diversos órgãos e, por consequência, servir como um meio de promoção de maior transparência e participação da sociedade na gestão pública.

Ao longo do ano a Ouvidoria 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 unidade, 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.

Foram feitos aprimoramentos com a reformulação da página da Ouvidoria no Portal do TCU com vistas a torna-la mais acessível aos cidadãos, destacando-se, entre outras melhorias, a criação de ícone específico para o registro de denúncias via Ouvidoria.

Um aspecto social relevante das ações da Ouvidoria, já mencionado no Relatório Estatístico referente ao exercício de 2016, diz respeito ao atendimento de dúvidas acerca da área de pessoal, em especial aposentadorias e pensões, que majoritariamente são demandadas por pessoas idosas, que não tendo a quem recorrer e que solicitam auxílio da Ouvidoria do TCU. Apenas em 2016, quase quatrocentas demandas recebidas tratavam de questionamentos

relativos a julgamento de atos de pessoal, em especial aposentadorias e pensões de militares.

A expectativa é que a unidade continue o processo de aprimoramento de suas atividades, com objetivo de melhorar ainda mais o relacionamento com a sociedade, os prazos de atendimento, bem como a qualidade das respostas fornecidas. Para isso, tem realizado melhorias no SisouvWeb, tem procurado tornar os procedimentos internos mais eficientes, otimizando os processos existente e, também, tem procurado aprimorar a qualificação de seus servidores.

Implementado desde 2016, o aplicativo móvel do TCU **EuFiscalizo** é voltado, primordialmente, para o fortalecimento do Controle Social. O aplicativo permite que, de qualquer lugar do país, o manifestante possa tirar uma foto, anexar no aplicativo, de forma georeferenciada e mandar para o Tribunal, relatando alguma irregularidade e/ou desperdício na gestão de recursos públicos.

Em 2016 foi concluída a implementação da versão 1.7 do SisouvWeb, e no ano de 2017 iniciada a fase de testes da versão 1.8 para implementação em 2018, desta vez utilizando a versão mais atual do Apex, Apex 5.1. A nova versão terá interface gráfica mais amigável e intuitiva para o usuário, sendo mais rápida também.

**Responsabilidade pelo conteúdo**
Ouvidoria do Tribunal de Contas da União

**Responsabilidade editorial**
Secretaria-Geral da Presidência (Segepres)
Secretaria de Comunicação (Secom)
Núcleo de Criação e Editoração (NCE)

**Projeto Gráfico. Diagramação e Capa**
Núcleo de Criação e Editoração (NCE)

**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**
Ouvidoria do Tribunal de Contas da União
SAFS Quadra 4 Lote 1 Edifício Anexo III Sala 43
70042-900 Brasília - DF

**Ouvidoria**
Tel: 0800 644 1500
ouvidoria@tcu.gov.br
Impresso pela Sesap/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