



Ouvidoria do Tribunal de Contas da União

Relatório Estatístico Anual

Atendimentos a Pedidos de Acesso à Informação e
Outras Demandas

Exercício - 2015

Brasília, 2016

©2016, 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 253, de 21 de dezembro de 2012, a Ouvidoria do Tribunal de Contas da União torna público seu relatório estatístico anual, contendo informações sobre o recebimento e o atendimento de pedidos de acesso à informação relativos ao ano de 2015, bem como informações complementares sobre o atendimento às demais demandas submetidas à Ouvidoria.

Brasília, 10 de outubro de 2016

Marcelo Chaves Aragão
Chefe de Assessoria - Ouvidoria

Sumário

Apresentação	i
Lista de Quadros	ii
Lista de Figuras	iii
1 A Ouvidoria do TCU	1
2 Particularidades da Lei de Acesso à Informação	3
3 Demandas recebidas no ano de 2015	5
3.1 Classificação das demandas	6
4 Pedidos de Acesso à Informação	10
4.1 Pedidos de acesso à informação atendidos, parcialmente atendidos e indeferidos	12
4.2 Recursos a indeferimento de PAIs no ano de 2015	13
4.3 Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação	14
5 Satisfação dos usuários com a qualidade das respostas às demandas	16
6 Conclusão	19

Lista de Quadros

3.1	Estatística de atendimento de demandas na Ouvidoria - 2015	6
3.2	Origem das demandas por Unidade da Federação	7
4.1	Pedidos de Acesso à Informação - 2014/2015	10
4.2	Situação dos Pedidos de Acesso à Informação após conclusão	13

Lista de Figuras

	Página
3.1	Qualificação dos demandantes 9
4.1	Evolução mensal dos Pedidos de Acesso à Informação concluídos - 2015 . . 11
5.1	Grau de satisfação geral - 2015 16
5.2	Grau de satisfação com o prazo de atendimento - 2015 17
5.3	Grau de satisfação com a qualidade das respostas - 2015 18
5.4	Propensão para cadastrar novas demandas - 2015 19

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 266/2014, *in verbis*:

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

Art. 32. Compete à Ouvidoria:

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

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

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

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

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

VI - controlar, acompanhar e requisitar do setor competente do Tribunal

informações acerca das averiguações e das providências mencionadas no inciso anterior;

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

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

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

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

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

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

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

XIV - encaminhar à Segepres relatório trimestral de atividades; e

XV - desenvolver outras atividades inerentes à sua finalidade.

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

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

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

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

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

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 prática dos órgãos públicos no País, ao estabelecer que a divulgação das informações produzidas ou custodiadas por eles é a regra, e o sigilo a exceção. Trata-se de nova mentalidade, nova visão, novo valor a ser apreendido por todos os servidores e gestores públicos.

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

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

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

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

- informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos; e
- informação relativa à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações do Tribunal, bem como metas e indicadores propostos, e ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

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 2015, como também das demais demandas.

Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos do Sistema da Ouvidoria do TCU (Sisouv-web), e, em alguns casos, quando relevante, apresentam comparações com dados relativos ao exercício de 2014.

3 Demandas recebidas no ano de 2015

O total de demandas registradas no SisouvWeb (recebidas em 2014, e não finalizadas, e as recebidas em 2015) e que foram respondidas no ano de 2015 totalizou 5443, um acréscimo de 23,6% em relação ao ano de 2014, quando foram concluídas 4405. Das relativas a 2015, 1976 foram pedidos de acesso à informação (PAIs) e 3467 foram demandas de outras naturezas (e.g. comunicações de irregularidade, pedidos de orientação técnica, elogios e críticas). A Tabela 3.1 apresenta o número de demandas atendidas, divididas em pedidos de acesso à informação e outras demandas, pela Ouvidoria por mês ao longo do ano.

Considerando que muitas demandas chegam ao final do ano, ou dependem de respostas de outras unidades do TCU, nem sempre há tempo hábil para o seu processamento e conclusão no próprio ano em que são cadastradas. Desta feita, 285 demandas cadastradas em 2015 foram concluídas em 2016.

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 8 hs. às 20 hs., as quais podem, ou não, resultar em cadastro no SisouvWeb. Ao longo do ano de 2015 foram realizados 5249 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 10692, evolução de 29,7% frente ao número de atendimentos de 2014, que totalizou 8243.

Mês	PAIs	Outras demandas	Total de demandas
Recebidas em 2014 e não concluídas	47	109	156
Janeiro	101	219	320
Fevereiro	107	209	316
Março	129	335	464
Abril	162	327	489
Maio	204	318	522
Junho	206	285	491
Julho	221	317	538
Agosto	207	339	546
Setembro	189	330	519
Outubro	180	325	505
Novembro	176	235	411
Dezembro	94	228	322
Recebidas em 2015 e não concluídas	(78)	(207)	(285)
Concluídas em 2015	1976	3467	5443

Tabela 3.1: Estatística de atendimento de demandas na Ouvidoria - 2015

3.1 Classificação das demandas

Quando de seu cadastramento na unidade, as demandas são classificadas, de acordo com a questão que se apresenta, em quatro grandes grupos: demandas relativas a matéria de Controle Externo, Pedidos de Acesso à Informação, demandas relativas a fatos internos e demandas fora da competência do TCU.

Demandas relativas a matéria de Controle Externo são aquelas que dizem respeito à própria atuação do Tribunal de Contas no âmbito de 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. Demandas relativas a fatos internos englobam críticas, sugestões, bem como eventuais denúncias acerca de questões

internas ao TCU.

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

As origens das demandas são as mais diversas possíveis, abrangendo todas as Unidades da Federação. 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.

Tabela 3.2: Origem das demandas por Unidade da Federação

Unidade da Federação	PAIs	Outras Demandas	Total
Distrito Federal	574	427	1001
Rio de Janeiro	188	420	608
São Paulo	177	312	489
Minas Gerais	94	270	364
Rio Grande do Sul	48	160	208
Bahia	38	138	176
Paraná	56	96	152
Pernambuco	60	92	152
Goiás	53	81	134

Continua na próxima página

Tabela 3.2 – *Continuação da página anterior*

Unidade da Federação	PAIs	Outras Demandas	Total
Santa Catarina	41	77	118
Paraíba	22	67	89
Rio Grande do Norte	18	59	77
Ceará	41	58	99
Espírito Santo	21	55	76
Mato Grosso	30	47	77
Maranhão	29	39	65
Mato Grosso do Sul	39	36	75
Alagoas	19	34	53
Pará	23	33	56
Amazonas	25	29	54
Sergipe	9	27	36
Piauí	12	27	39
Tocantins	9	22	31
Rondônia	26	19	45
Roraima	5	14	19
Acre	3	8	11
Amapá	7	8	15
UF não informada	309	812	1121
Total	1976	3467	5443

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. Houve pouco mais de duzentas demandas cadastradas por estudantes, solicitando, na maior parte dos casos, informações para realizarem trabalhos escolares. As demandas cadastradas por advogados, em sua maioria, estão relacionadas a cópias de processos, as de servidores públicos, a pedidos de orientação técnica e certidões de nada consta para licitantes.

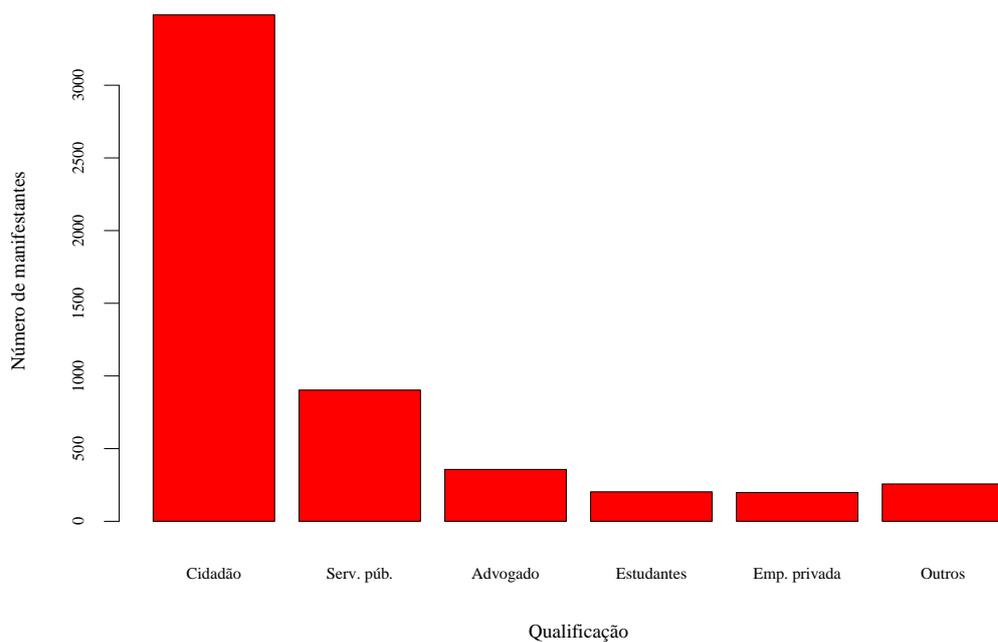


Figura 3.1: Qualificação dos demandantes

4 Pedidos de Acesso à Informação

Ao longo de 2015 foram atendidos 1976 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 2014 e 2015, por mês. Note-se que houve acentuado acréscimo de demandas de um ano para o outro, tendo sido atendidas, em 2015, 76,4% a mais de PAIs do que em 2014.

Mês	2015	2014
Recebidas no ano anterior e não concluídas	47	45
Janeiro	101	57
Fevereiro	107	44
Março	129	72
Abril	162	73
Maiο	204	78
Junho	206	74
Julho	221	90
Agosto	207	100
Setembro	189	143
Outubro	180	115
Novembro	176	159
Dezembro	94	70
Recebidas no ano e não concluídas	(78)	(47)
Concluídas no ano	1976	1120

Tabela 4.1: Pedidos de Acesso à Informação - 2014/2015

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

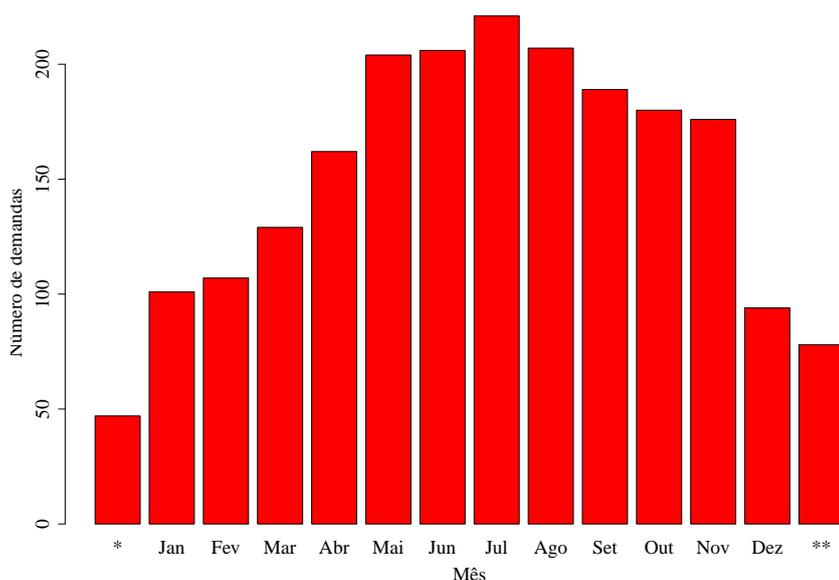


Figura 4.1: Evolução mensal dos Pedidos de Acesso à Informação concluídos - 2015

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, benfazeja, ocorrem, em alguns momentos, solicitações desarrazoadas, dada a sua amplitude, ou a forma como se deseja que os dados sejam apresentados. Assim, pode ser observado que muitos estudantes, desejosos de obterem dados para suas monografias/dissertações, fazem solicitações para cujo atendimento a unidade técnica teria que alocar um servidor dias, ou mesmo semanas, de trabalho.

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 11 da 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 *[N]ão serão atendidos pedidos*

de acesso à informação genéricos, 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 órgão ou entidade.

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

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. 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. Apenas nos últimos dois meses de 2015, foram emitidas 68 certidões pela própria Ouvidoria.

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 2015, 1807 pedidos, 91,5% do total, atendidos parcialmente 113, 5,7% e indeferidos 56,

2,8% do total. Esses números são ligeiramente melhores do que os de 2014, quando foram atendidos 85,4% dos pedidos, atendidos parcialmente 10,27% e indeferidos 8,34%.

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

Mês	Atendidos	Atendidos parcialmente	Indeferidos	
Janeiro	86	8	7	101
Fevereiro	99	4	4	107
Março	114	5	10	129
Abril	145	13	4	162
Maio	188	9	7	204
Junho	191	12	3	206
Julho	209	8	4	221
Agosto	187	13	7	207
Setembro	162	22	5	189
Outubro	170	9	1	180
Novembro	166	6	4	176
Dezembro	90	4	0	94
Total	1807	113	56	1976

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

4.2 Recursos a indeferimento de PAIs no ano de 2015

Embora a Lei de Acesso à Informação tenha ampliado bastante as possibilidades de acesso a informações e dados gerados e/ou custodiados pelos órgãos do setor público, ainda assim esse direito não é absoluto. Há casos em que a informação solicitada possui caráter sigiloso, ou não está disponível da forma como o demandante solicita. Nestas situações, não muito frequentes, como pode ser visto na tabela 4.2, o pedido é negado, apresentando-se de forma pormenorizada os motivos para tal negativa.

Os demandantes, quando ocorre esta situação, podem entrar com recurso contra a negativa. Em 2015 houve apenas dois recursos, dos quais um ficou pendente de apreciação até o final daquele exercício.

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 2015 foi de 14,3 dias. Nos casos em que houve necessidade de auxílio de outras unidades, o prazo médio foi de 25,5 dias e quando não houve essa necessidade, o prazo foi de 6,1 dias. Houve um leve aumento no prazo de atendimento frente ao ano de 2014, quando o prazo médio foi de 13,7 dias.

Usualmente, 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, quando a pessoa, física ou jurídica, possui processos ainda abertos em sua responsabilidade. Há 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 11.2 dias, sendo de 9.5 dias quando não houve necessidade de auxílio das unidades técnicas e 26.8 dias quando as demandas foram encaminhadas para esclarecimento de outras unidades.

5 Satisfação dos usuários com a qualidade das respostas às demandas

Concomitantemente ao encaminhamento da resposta ao demandante, o Sisouv envia de forma automática uma mensagem por e-mail com pesquisa de satisfação relativa ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Em 2015 houve 1158 respostas às pesquisas encaminhadas. A maioria daqueles que responderam se declarou satisfeita, tendo a Ouvidoria atendido completamente as expectativas, ou, mesmo, as superado, conforme pode ser visto no gráfico da Figura 5.1. Considerando o fato de que mais de 79% 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 5.1: Grau de satisfação geral - 2015



Figura 5.2: Grau de satisfação com o prazo de atendimento - 2015

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 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 5.2, a grande maioria, se declarou satisfeita com o prazo de resposta. Em 2015, 37% dos usuários da Ouvidoria que responderam à pesquisa de satisfação informaram que receberam a resposta mais rapida-

mente do que esperavam, 40% dentro da expectativa, 12% acharam que demorou e 7% que demorou muito.

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 5.3 e 5.4. Em ambos os quesitos, as avaliações recebidas também foram bastante positivas.

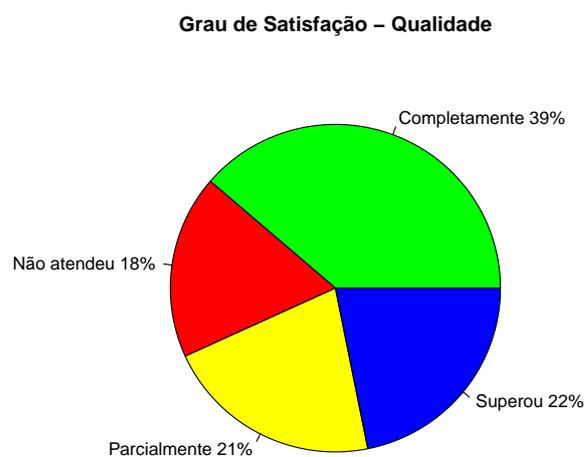


Figura 5.3: Grau de satisfação com a qualidade das respostas - 2015

Propensão a fazer nova manifestação

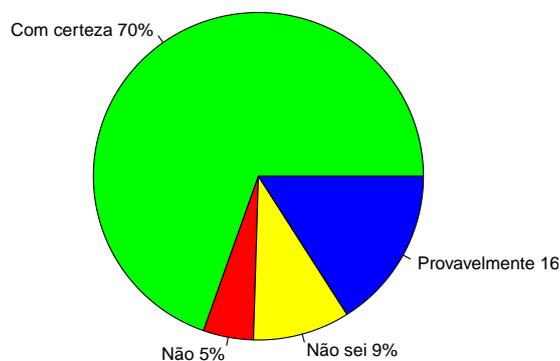


Figura 5.4: Propensão para cadastrar novas demandas - 2015

6 Conclusão

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

Ao longo do ano a unidade emvidou 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.

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

As metas para o futuro são ambiciosas, com expectativas de reduzir os prazos de atendimento das demandas, mas sem prejudicar a qualidade das respostas. Para isso, está-se investindo na implementação de nova versão do SisouvWeb, na qualificação contínua dos servidores, na otimização dos processos de trabalho. Foi iniciado, também, processo de formatação de aplicativo Web para incrementar, ainda mais, o Controle Social. A expectativa é 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.