

2021

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL

---

Ouvidoria do **Tribunal  
de Contas da União**

Atendimentos a pedidos de  
acesso à informação e outras  
demandas - **exercício 2021**





República Federativa do Brasil

---

Tribunal de Contas da União

### **MINISTROS**

Ana Arraes, Presidente

Bruno Dantas, Vice-presidente

Walton Alencar Rodrigues

Benjamin Zymler

Augusto Nardes

Aroldo Cedraz

Vital do Rêgo

Jorge Oliveira

Antonio Anastasia

### **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, Subprocurador-Geral

Marinus Eduardo de Vries Marsico, Procurador

Júlio Marcelo de Oliveira, Procurador

Sérgio Ricardo Costa Caribé, Procurador

Rodrigo Medeiros de Lima, Procurador



# RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL

---

Ouvidoria do **Tribunal de Contas da União**

Atendimentos a pedidos de acesso à informação  
e outras demandas - **exercício 2021**

Brasília, 2022

---

2022, **Tribunal de Contas da União**

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

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

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



---

# APRESENTAÇÃO

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

A partir de janeiro de 2021, a unidade passou a compor uma diretoria da **Secretaria de Ouvidoria e Segurança da Informação**, criada por intermédio da Resolução-TCU 324/2020, e que inclui a Ouvidoria e a Disip - Diretoria de Segurança da Informação e Proteção de Dados, 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 se encontra 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 do órgão, há um banheiro para portadores de necessidades especiais no corredor, em local próximo à unidade.

O trâmite das demandas apresentadas à Ouvidoria, desde o seu cadastramento inicial, até a resposta encaminhada ao cidadão, passando pelas unidades intervenientes do Tribunal,



é integralmente gerenciado por intermédio de novo 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 atendimento de demandas, com destaque para os pedidos de acesso à informação relativos ao ano de 2021. 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. 39, incisos I e II, da Portaria-TCU 76, de 12 de março de 2018; art. 31, § 1º, da Resolução-TCU 249, de 2 de maio de 2012; e art. 25, inciso XIII, da Resolução-TCU 324/2020.

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/transparencia-e-prestacao-de-contas/>) na parte Classificação de Informação, no item Rol de informações classificadas do TCU.

Brasília, 30 de março de 2022.

**Mônica Cotrim Chaves**  
Secretária de Ouvidoria e Segurança da Informação



# SUMÁRIO

09

Canais de atendimento

10

Estatísticas de demandas

18

Classificação das demandas quanto a origem e tipo de demandante

20

Tempo médio de resposta a pedido de acesso à informação

22

Satisfação do usuário

24

Conclusão

2021



# CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do TCU disponibiliza **cinco 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);
- Carta (endereço: SAFS 4, Lote 1, Anexo III, Sala 47, CEP: 70042-900);
- Presencialmente (endereço: SAFS 4, Lote 1, Anexo III, Sala 47), no período das 13:00 hs às 17:00 hs, preferencialmente mediante agendamento por telefone (0800-6442300, opção 1) ou e-mail (ouvidoria@tcu.gov.br).

Em decorrência da pandemia ocasionada pelo Covid-19, os anos de 2020 e 2021 foram anos atípicos, em que os servidores do TCU, em sua grande maioria, realizaram **teletrabalho** durante praticamente todo o período. Desta forma, os atendimentos presenciais e por carta ficaram bastante prejudicados.

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 Whatsapp, aplicativo TCU Mobile, Twitter e Portal TCU.

Por meio desse assistente virtual o TCU disponibiliza a emissão de certidões, a lista de gestores com contas julgadas irregulares para fins eleitorais, informações sobre processos, além de orientações sobre diversos assuntos e outras informações úteis, que vão sendo agregadas a partir das interações com os usuários do Zello.



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

### **1. DEMANDA RELATIVA A MATÉRIA DE CONTROLE EXTERNO:**

Relato de irregularidade, solicitação de orientação técnica, crítica e sugestão acerca do trabalho do TCU, solicitação de providências, dentre outras.

As solicitações de orientação técnica são usualmente respondidas mediante pesquisa jurisprudencial nas bases de dados do TCU. Juntamente com a resposta, são encaminhados ao demandante o endereço eletrônico da consulta à jurisprudência do Tribunal e um guia de pesquisa à jurisprudência do TCU, para que ele mesmo, se desejar, possa complementar a resposta, fazendo novas consultas no Portal do TCU.

Os relatos de irregularidades são encaminhados às unidades técnicas responsáveis para avaliação, segundo critérios de materialidade, risco, relevância e interesse social, quanto à possibilidade de prosseguimento ou utilização das informações como subsídios para o planejamento de futuras fiscalizações.

Quando são deflagradas ações específicas para investigar o caso, e sendo comunicadas à Ouvidoria pela unidade técnica, a Ouvidoria entra em contato com o demandante, quando ele se identifica, para que ele possa acompanhar o processo respectivo.

É comum os relatos de irregularidade serem anônimos. Nesses casos, a Ouvidoria registra a resposta no sistema. A Ouvidoria responde a todas as demandas cadastradas que não tenham sido arquivadas.

### **2. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (PAI):**

Solicitação de cópia de processo, pedido de emissão de certidão e solicitação de informações diversas acerca de questões relativas às atribuições do TCU.

A Portaria TCU 76/2018, 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;

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, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações do Tribunal, bem como metas e indicadores propostos; e

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

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

A distribuição dos **Pedidos de Acesso à Informação** no ano pode ser vista no gráfico a seguir.

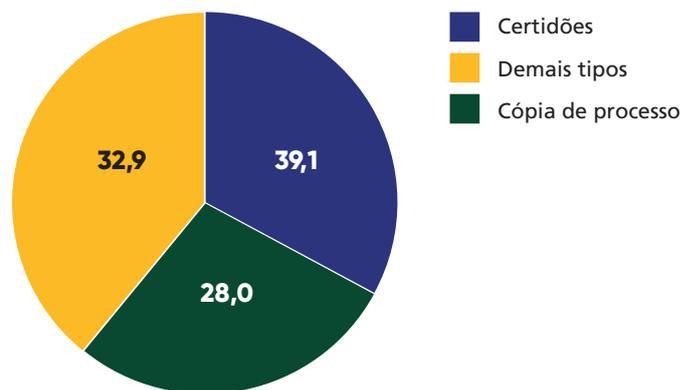


Figura 2 – Distribuição percentual, por tipos, dos Pedidos de Acesso à Informação

### 3. 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 sugestões são encaminhadas às unidades pertinentes.

### 4. DEMANDA FORA DA COMPETÊNCIA DO TCU:

Denúncia, reclamação e crítica acerca de fato não inserido nas atribuições constitucionais do TCU. 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).

### 5. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD:

Pedidos de tutela feitos com base nos dispositivos da **Lei Geral de Proteção de Dados**. Usualmente são pedidos de anonimização dos números de CPF presentes em acórdãos do TCU, que são disponibilizados na Internet. Quando o acórdão está no portal do TCU, a solicitação é encaminhada para a **Secretaria das Seções - Seses** para operacionalização. Muitas vezes, entretanto, o acórdão com o CPF está exposto em algum portal privado, não vinculado ao Tribunal. Nesses

casos, o solicitante é informado que o TCU não tem jurisdição sobre o mesmo e é orientado a fazer a solicitação diretamente naquele portal.

A tabela a seguir traz o quantitativo de **demandas concluídas em 2021**, de acordo com a segmentação apresentada.

Classificação	Número de demandas		Representatividade (%)
	Ano de 2021		
Pedido de acesso à informação	1.791	34,7	
Demanda relativa a matéria de controle externo	1.686	32,7	
Demanda relativa a fatos internos	81	1,6	
Demanda fora da competência do TCU	1.553	30,1	
Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	47	0,9	
<b>Total</b>	<b>5.158</b>	<b>100,00</b>	

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

O comparativo entre as demandas concluídas em 2021 e no ano anterior, trazido na próxima tabela, revela um **decréscimo de 33,5%** no número de demandas, tendo sido concluídas **5.158 demandas** no ano.

Classificação	Número de demandas válidas		Variação (%)
	2020	2021	
Pedido de acesso à informação	2.925	1.791	-38,8
Demanda relativa a matéria de controle externo	2.368	1.686	-28,8
Demanda relativa a fatos internos	281	81	-71,2
Demanda fora da competência do TCU	2.184	1.553	-28,9
Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	-	47	-
<b>Total</b>	<b>7.758</b>	<b>5.158</b>	<b>-33,5</b>

**Tabela 2 - Comparativo entre 2020 e 2021**

Nota-se que, nos últimos dois anos, o número de demandas recebidas tem sofrido gradual redução, conforme pode ser visto no gráfico abaixo. A queda pode ser explicada, em parte, pela criação de uma nova unidade no TCU, responsável pela gestão de processos, a **Seproc**, bem como pela implementação do **Sistema Conecta**, que tem facilitado a obtenção de cópias de processo por partes qualificadas nos autos, como advogados, legitimados e interessados.

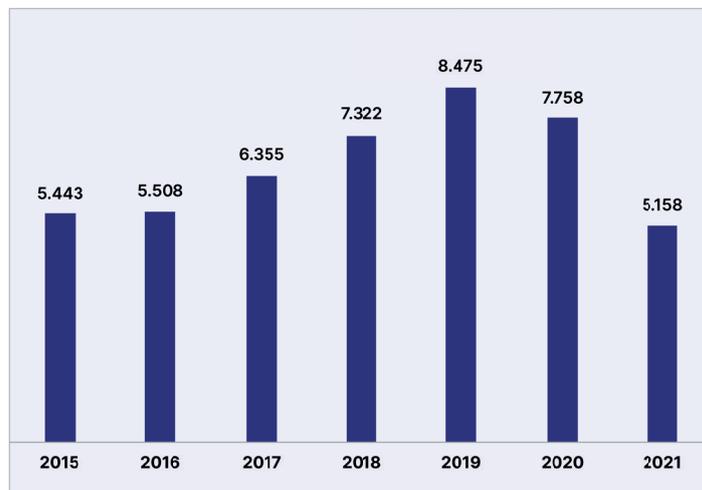


Figura 3 – Evolução anual do número de demandas respondidas

A Tabela 3 apresenta o **número de demandas atendidas mês a mês**, divididas em pedidos de acesso à informação e outras demandas.

Mês	PAI	Outras demandas	Total
Janeiro	117	351	468
Fevereiro	137	279	416
Março	191	319	510
Abril	158	277	435
Maio	133	289	422
Junho	180	262	442
Julho	147	274	421
Agosto	147	274	421
Setembro	150	286	436
Outubro	138	244	382
Novembro	143	264	407
Dezembro	132	257	389
<b>Total</b>	<b>1.791</b>	<b>3.367</b>	<b>5.158</b>

Tabela 3 – Estatística de atendimentos de demandas na Ouvidoria em 2021

Os pedidos de acesso à informação podem ser atendidos de **forma integral, parcial ou indeferidos**. Em alguns casos, o demandante pede informações de que o TCU não dispõe, sendo informado a ele sobre a impossibilidade de atendimento, o que não representa indeferimento, uma vez que não se pode indeferir o acesso a uma informação não disponível no órgão.

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, por exemplo, a solicitação de cópia de processo aberto e/ou sigiloso pode ser negada pelo ministro relator ou ministro-presidente

Em alguns outros casos, são apresentadas **solicitações desarrazoadas**, 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 obterem dados para suas monografias/dissertações, fazem solicitações para cujo atendimento alguma unidade técnica do Tribunal teria que alocar um servidor por dias, ou mesmo semanas, de trabalho.



Nessas situações, na resposta encaminhada ao manifestante é esclarecido que o pedido de informação demandaria 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 das manifestações e das solicitações de acesso à informação

encaminhadas ao TCU. O citado artigo estabelece que não 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 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 2021, houve três recursos, dos quais dois foram indeferidos.

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 10 às 18 horas, durante a pandemia, as quais podem, ou não, resultar em cadastro de demanda no SisOuvidoria. Ao longo do ano de 2021 foram realizados **4.988 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. Também nesse canal verificou-se a diminuição das demandas, numa proporção de 18% (6.092 atendimentos em 2020).

Não é incomum o manifestante que cadastra um relato de irregularidade não querer se identificar, por medo de eventuais represálias. Nesses casos, como não recebe a resposta, ele liga posteriormente para o serviço de 0800 e, de posse do número da demanda, solicita que lhe seja lido o texto da resposta registrada pela Ouvidoria.



## CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS QUANTO A ORIGEM E TIPO DE DEMANDANTE

No ano de 2021, a Ouvidoria recebeu demandas originadas de todas as **Unidades da Federação (UF)**. Porém, na quase totalidade das demandas, o demandante não informou a UF de origem. Na tabela seguinte, apresenta-se a distribuição das demandas por UF, para aqueles casos em que a UF foi informada pelo manifestante.

Classificação	Total	Classificação	Total
Acre (AC)	1	Paraná (PR)	28
Alagoas (AL)	6	Pernambuco (PE)	11
Amapá (AP)	2	Piauí (PI)	5
Amazonas (AM)	7	Rio de Janeiro (RJ)	51
Bahia (BA)	20	Rio Grande do Norte (RN)	7
Ceará (CE)	8	Rio Grande do Sul (RS)	15
Distrito Federal (DF)	66	Rondônia (RO)	5
Espírito Santo (ES)	9	Roraima (RR)	1
Goiás (GO)	15	Santa Catarina (SC)	13
Maranhão (MA)	3	São Paulo (SP)	61
Mato Grosso (MT)	9	Sergipe (SE)	5
Mato Grosso do Sul (MS)	6	Tocantins (TO)	6
Minas Gerais (MG)	24	UF não informada	4762
Pará (PA)	7	<b>Total</b>	<b>5.158</b>
Paraíba (PB)	5		

Tabela 4 – Origem das demandas por unidade da Federação

As demandas recebidas pela Ouvidoria são oriundas de um **público diversificado**, representando 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. A Tabela 5 apresenta a **distribuição dos demandantes por qualificação**, que é autodeclaratória, sendo informada no sistema quando do cadastramento da demanda no SisOuvidoria.

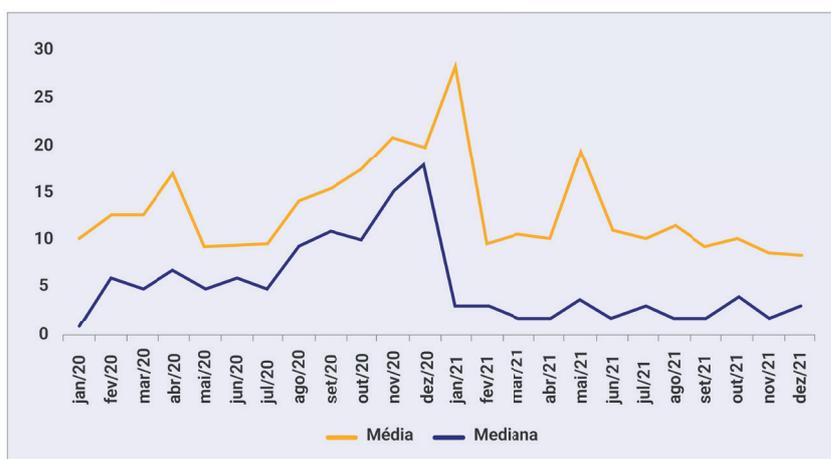
Qualificação dos demandantes		
Cidadão	1.397	27,1%
Servidor	679	13,2%
Advogado	488	9,5%
Autoridade	28	0,5%
Conselheiro de Política Pública	15	0,3%
Outros / Não informou	2.551	49,5%
<b>Total</b>	<b>5.158</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 5 – Qualificação dos demandantes



## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA A PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO

A LAI estabelece que os **Pedidos de Acesso à Informação** devem ser atendidos em 20 dias, que podem ser prorrogados por mais 10 dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente. Em 2021, o prazo médio de atendimento dos PAIs foi de 12 dias. No gráfico abaixo pode-se ver a evolução da mediana e do tempo médio de respostas ao longo do ano. Em dez dos doze meses de 2021, mais de 50% dos pedidos de acesso à informação tiveram tempo de resposta inferior a três dias.



**Figura 4 – Evolução mensal da média e da mediana dos prazos de atendimento - PAI**

Para o total de demandas tratadas pela Ouvidoria, o prazo médio de atendimento no ano foi de **9,1 dias**, uma redução de quatro dias frente a 2020, em que o prazo médio de atendimento foi de **13,1 dias**.

2021



# SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Sempre que uma demanda é concluída e existe a identificação do demandante, é encaminhada, por e-mail, pesquisa de satisfação para **avaliação dos serviços prestados**. Em 2021, houve 469 respostas às pesquisas de satisfação.

Desse total, **78,1% dos respondentes** se declararam satisfeitos ou muito satisfeitos com a atuação da Ouvidoria, conforme apresentado na Tabela 7, de modo que a unidade alcançou sua meta institucional, de, no mínimo, 75% de demandantes satisfeitos com sua atuação.

Grau de satisfação com o atendimento	Número de respostas	Percentual (%)
Muito satisfeito	322	68,7
Satisfeito	44	9,4
Pouco satisfeito	25	5,3
Insatisfeito	78	16,6
<b>Total</b>	<b>469</b>	<b>100,0</b>

Tabela 7 – Grau de satisfação com o atendimento

Na mesma pesquisa, solicitou-se que o manifestante informasse sua satisfação em relação ao **prazo de atendimento**. Nessa avaliação 78% dos que responderam se consideraram satisfeitos ou muito satisfeitos.

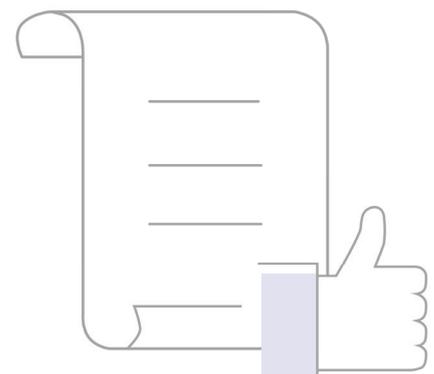
Grau de satisfação com o prazo de atendimento	Número de respostas	Percentual (%)
Muito satisfeito	299	65,0
Satisfeito	60	13,0
Pouco satisfeito	32	7,0
Insatisfeito	69	15,0
<b>Total</b>	<b>460</b>	<b>100,0</b>

Tabela 8 – Grau de satisfação com o prazo de atendimento

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 a seguir, com 74% de respondentes satisfeitos ou muito satisfeitos.

Grau de satisfação com a qualidade da resposta	Número de respostas	Percentual (%)
Muito satisfeito	292	64,3
Satisfeito	44	9,7
Pouco satisfeito	84	7,5
Insatisfeito	84	18,5
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>100,0</b>

Tabela 9 – Grau de satisfação com a qualidade da resposta



# CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas da União, ao longo de 2021, deu continuidade à sua atuação pautada pela busca ao atendimento da missão estabelecida pelo Tribunal 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.

Embora tenha sido um ano complexo, como foi 2020, pois toda a equipe da unidade continuou trabalhando remotamente, em virtude dos riscos provenientes da pandemia ocasionada pelo Covid-19, a Ouvidoria continuou a prestar um serviço de qualidade. Isso pode ser visto nos **indicadores de satisfação**, compilados nas respostas encaminhadas pelos demandantes. Aproximadamente **78% dos demandantes** que responderam as pesquisas de satisfação se declararam satisfeitos ou muito satisfeitos com a atuação da Ouvidoria. Dos pedidos de acesso à informação cadastrados, aproximadamente 90% foram prestados dentro do prazo legal.

Em 2021 houve a consolidação do novo sistema de gerenciamento de demandas, o **SisOuvidoria**, além da implementação de novas funcionalidades. O Sistema hoje permite às unidades técnicas o encaminhamento, via sistema, de mensagens para o Controle Interno dos órgãos jurisdicionados, agilizando a apuração de eventuais irregularidades informadas nos relatos de irregularidade recebidos.

Em 2021, foi iniciado o desenvolvimento de um novo sistema de Ouvidoria, o SisOuvidoria, que possibilita a interação entre o cidadão e o Tribunal, com o objetivo de facilitar o acesso aos processos e a prestação de serviços.

Foi iniciado, também, o desenvolvimento de painel gerencial a ser disponibilizado à sociedade na página da Ouvidoria, com os números agregados das demandas recebidas e concluídas, incluindo os resultados das pesquisas de satisfação dos usuários.

Ao longo dos últimos anos tem sido observada uma **gradativa diminuição no número de demandas recebidas**, as quais se reduziram em aproximadamente 40% entre os anos de 2019 e 2021. Essa redução, em parte, é fruto da criação de nova unidade do TCU, a **Secretaria de Gestão de Processos – Seproc**, e da entrada em operação do Sistema Conecta, que facilitou consideravelmente o acesso aos processos pelas partes e autoridades legitimadas.

Diante dessa situação, a Ouvidoria promoveu a reestruturação do seu quadro funcional, com a realocação de parte de seu quadro em unidades de **Controle Externo do TCU**. Em paralelo, em consonância com as diretrizes do Tribunal, foi iniciado um processo de terceirização das atividades de resposta às demandas recebidas.

Em 2022, será dada continuidade à evolução do SisOuvidoria, com novas funcionalidades voltadas para aperfeiçoar a interação entre a Ouvidoria e o cidadão e as unidades do Tribunal. O processo de terceirização do atendimento também prosseguirá em sua ampliação, mantido o compromisso da qualidade dos serviços prestados.

Há expectativa, também, de se ampliar a acessibilidade do atendimento ao cidadão, com o início da disponibilização de atendimento em Libras, a ser oferecido ao portador de deficiência auditiva mediante agendamento.







### **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**

Serviço de Criação e Editoração (Secrid)

### **CRÉDITO DAS IMAGENS**

Alexandre Araújo  
Evelynne Gubert  
Lourdes Amaral  
Saulo Cruz

### **TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

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

### **OUVIDORIA DO TCU**

0800 644 2300 Opção 1  
[ouvidoria@tcu.gov.br](mailto:ouvidoria@tcu.gov.br)

## **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**