

## **Ouvidoria do Tribunal de Contas da União**



### **Relatório Estatístico Anual de Atendimento a Pedidos de Acesso à Informação e Outras Demandas Exercício 2013**

## **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 submete à Secretaria-Geral da Presidência e ao Ministro-Ouvidor relatório estatístico anual, contendo informações sobre o recebimento e o atendimento de pedidos de acesso à informação relativos ao ano de 2013, bem como informações complementares sobre o atendimento às demais demandas submetidas à Ouvidoria.

Brasília, 15 de fevereiro de 2014

Eduardo Duailibe Murici  
Ouvidor

**Competência (Artigo.30,da Resolução TCU 253/2012)**

Art. 30. 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. 31. 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 tratam os incisos anteriores deste 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 12.527/2011, 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 18 de novembro 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 Ouvidor e contará com as funções de confiança definidas em ato do Presidente do Tribunal.

## **Demandas**

O advento da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) representou grande rompimento na prática dos órgãos públicos no País, ao estabelecer que o fornecimento das informações produzidas ou custodiadas por eles é a regra, e o sigilo a exceção. Trata-se de uma nova mentalidade, uma nova visão, um 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 responsabilidade, 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 primária, íntegra, autêntica e atualizada;
- 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 pelo tribunal, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

Para melhor desempenho das atividades de incentivo à transparência e ao controle social o Tribunal firmou acordo de cooperação técnica com as Ouvidorias do Senado Federal e da Câmara dos Deputados, cujos termos sinaliza, claramente, o compromisso de um esforço conjunto- Senado, Câmara e TCU, de intercâmbio de informações, de cooperação técnico-científica, de formação de parceria estratégica, com a definição de diretrizes comuns, de modo a concretizar o apoio ao controle social, conforme o comando da lei de acesso à informação.

O presente relatório estatístico anual preparado pela Ouvidoria visa a atender aos requisitos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, tornando público o balanço dos atendimentos dos pedidos de acesso à informação realizados no ano de 2013, como também apresentar informações sobre as demais demandas atendidas.

Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos do Sistema da Ouvidoria do TCU (Sisouv Web).

Comparações com o ano de 2012 ficam, em parte, prejudicadas. Primeiramente, em função da metodologia, que neste relatório de 2013 passou a incorporar as demandas recebidas e não atendidas dentro dos exercícios, e porque no ano de 2012 a Lei de Acesso à Informação passou a vigorar apenas a partir do mês de maio. Além disso, alguns dados não estavam disponíveis em 2012, e passam a fazer parte do relatório de 2013.

De qualquer forma, serão apresentadas as comparações que foram possíveis.

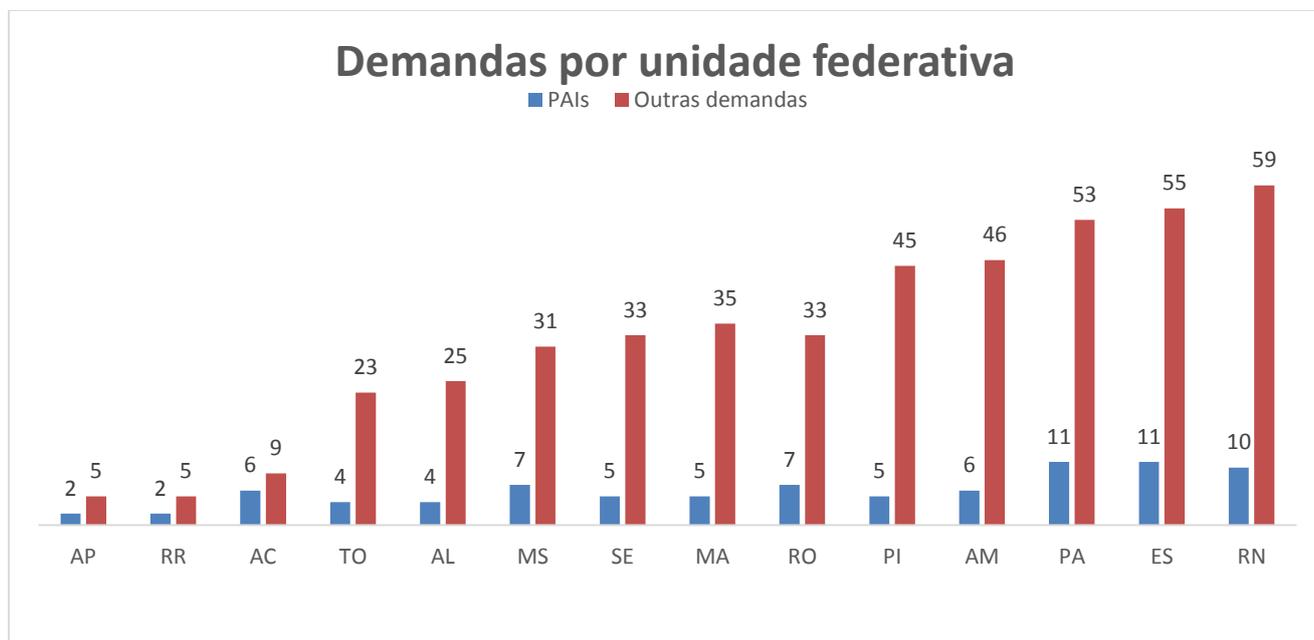
### **Total de demandas recebidas**

O total de demandas registradas no Sisouv Web e respondidas no ano de 2013 foi de 4.328, sendo 935 pedidos de acesso à informação e 3.393 demandas de outras naturezas. Além dessas demandas, a Central de Atendimento prestou 4.559 informações imediatas, as quais não demandam registro no Sistema (Sisouv Web). O total de atendimentos prestados pela Ouvidoria no ano, portanto, alcançou a quantidade de 8.887.

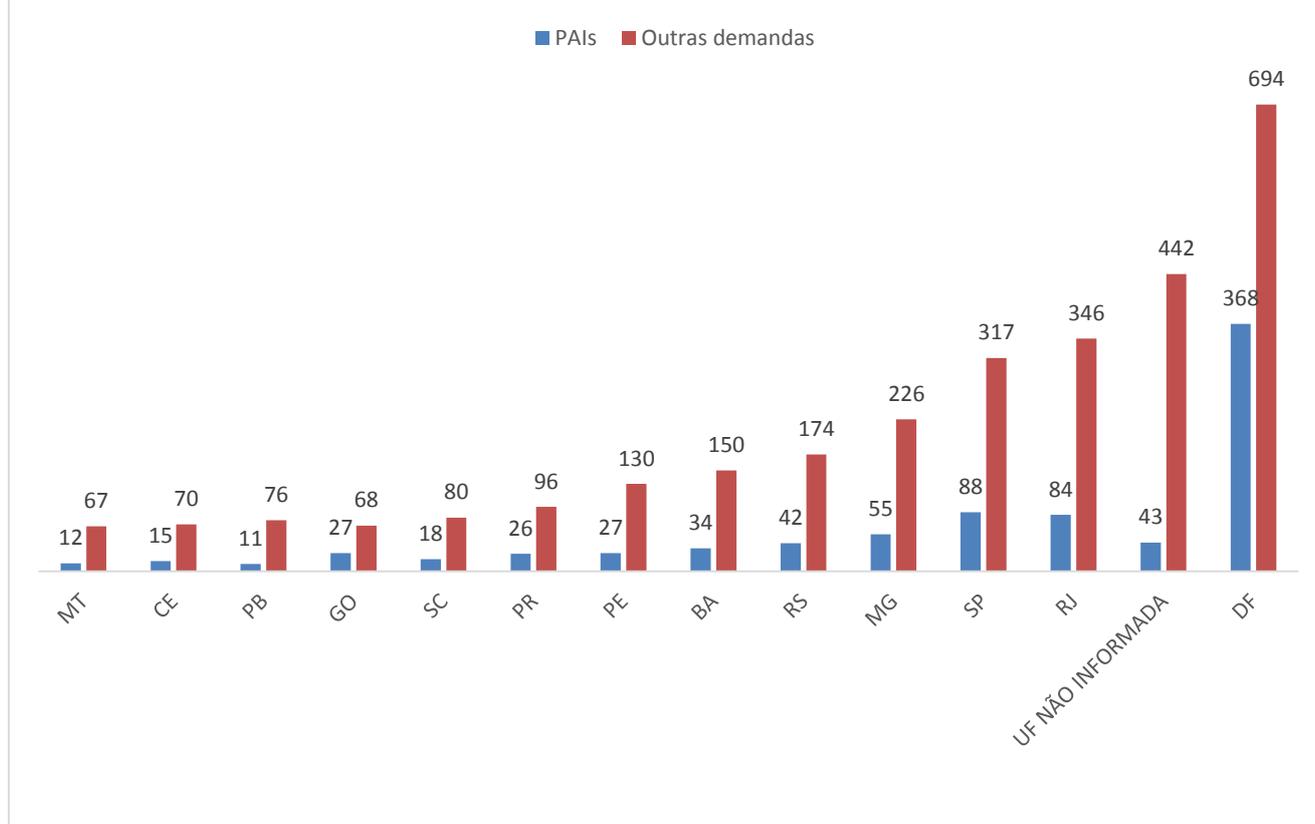
MÊS	PAIs	Outras demandas	Total de demandas
Recebidos em 2012 e não atendidas neste ano	21	119	140

JANEIRO	78	301	379
FEVEREIRO	68	253	321
MARÇO	85	268	353
ABRIL	107	310	417
MAIO	79	307	386
JUNHO	76	336	412
JULHO	117	326	443
AGOSTO	96	367	463
SETEMBRO	67	326	393
OUTUBRO	89	278	367
NOVEMBRO	61	297	358
DEZEMBRO	36	115	151
<b>Recebidos em 2013 e não atendidas neste ano</b>	<b>(45)</b>	<b>(210)</b>	<b>(255)</b>
<b>Total de demandas recebidas e concluídas em 2013</b>	<b>935</b>	<b>3393</b>	<b>4328</b>

### Origem das demandas



## Demandas por unidade federativa



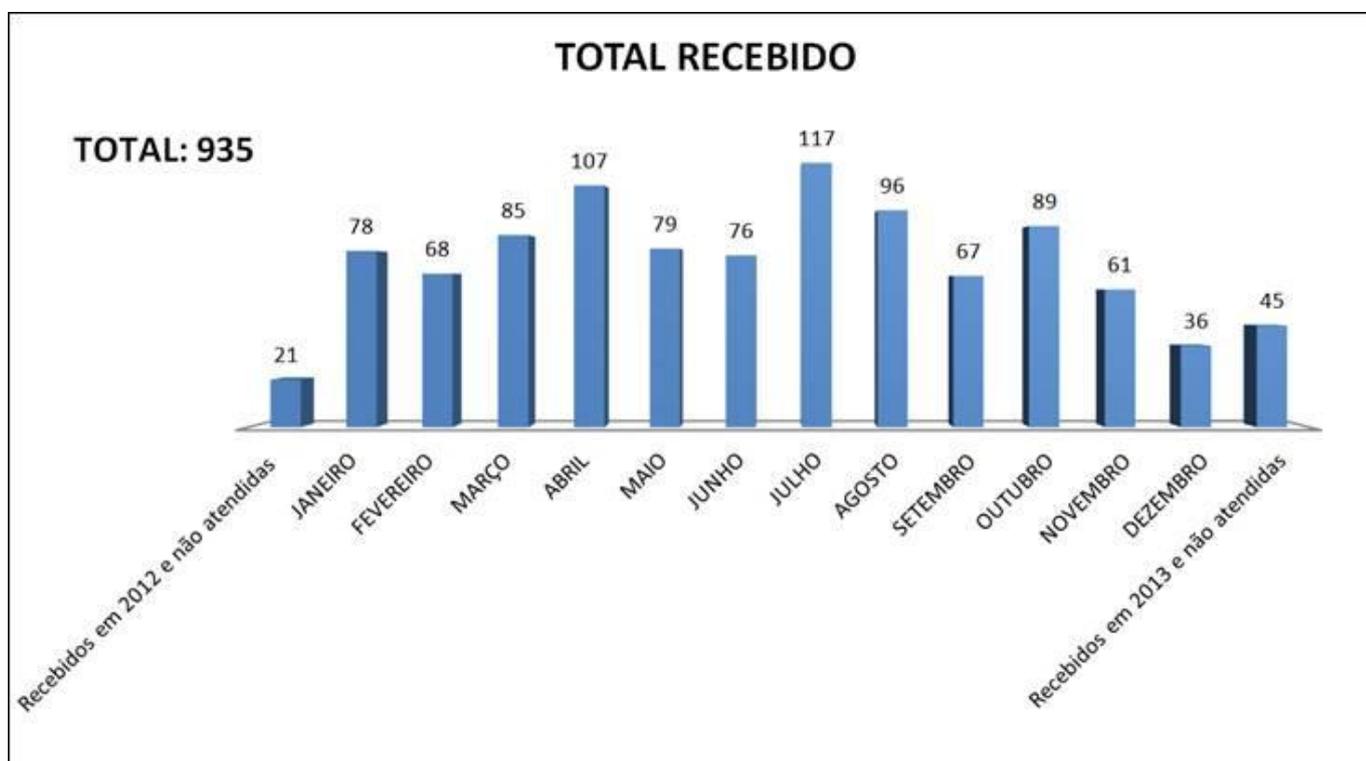
### Pedidos de acesso à informação

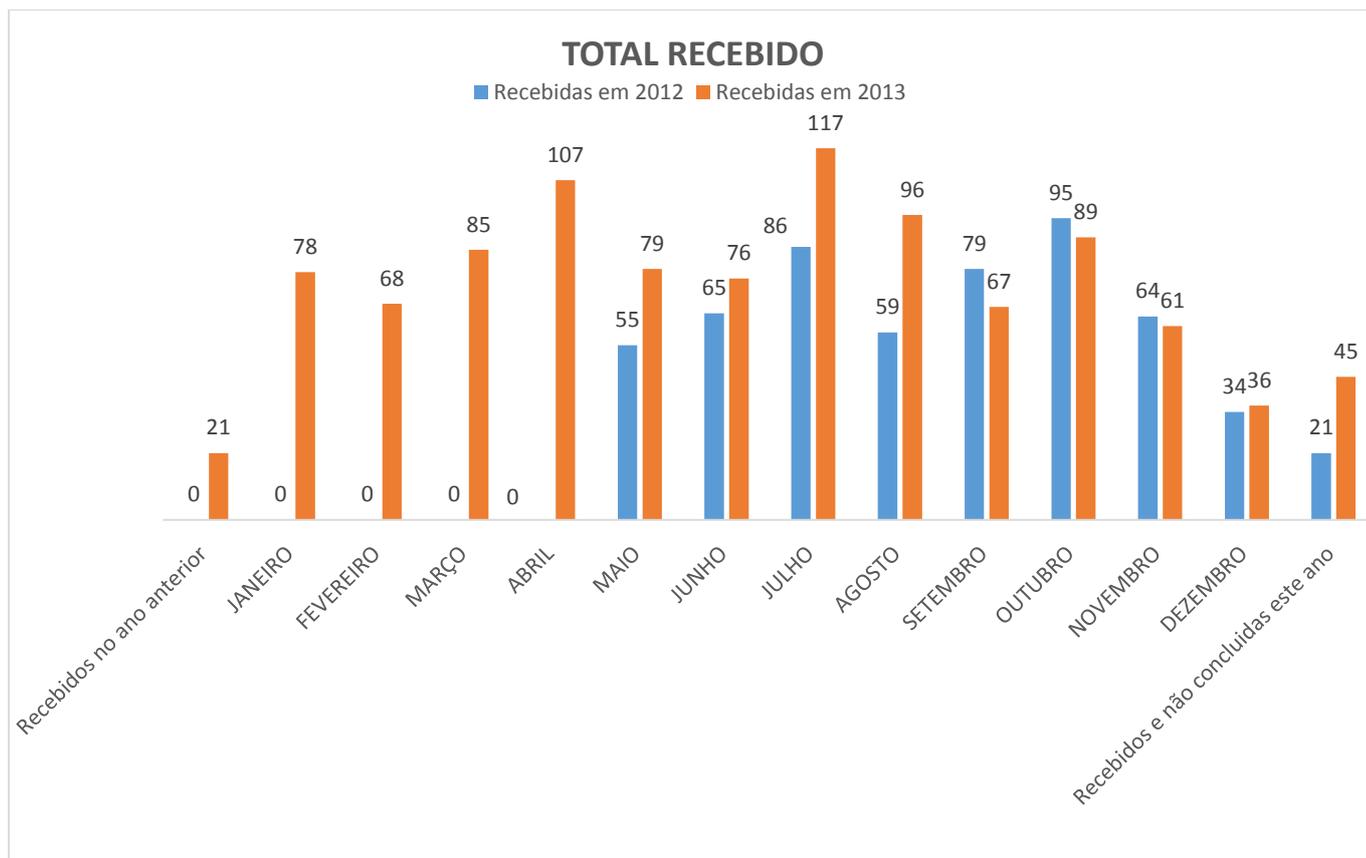
Dentro do ano de 2013 foram recebidos e concluídos 935 pedidos de acesso à informação, representando a média mensal aproximada de 78 pedidos. A maior quantidade registrada em um mesmo mês ocorreu em julho, e o mês no qual se registrou a menor quantidade foi dezembro.

MÊS	TOTAL RECEBIDO	% (sobre total recebido)
Recebidos em 2012 e não atendidas neste ano	21	2,14
JANEIRO	78	7,96
FEVEREIRO	68	6,94
MARÇO	85	8,67
ABRIL	107	10,92
MAIO	79	8,06
JUNHO	76	7,76
JULHO	117	11,94

<b>AGOSTO</b>	<b>96</b>	<b>9,80</b>
<b>SETEMBRO</b>	<b>67</b>	<b>6,84</b>
<b>OUTUBRO</b>	<b>89</b>	<b>9,08</b>
<b>NOVEMBRO</b>	<b>61</b>	<b>6,22</b>
<b>DEZEMBRO</b>	<b>36</b>	<b>3,67</b>
<b>Recebidos em 2013 e não atendidas neste ano</b>	<b>(45)</b>	
<b>Total de PAIs recebidos e concluídos</b>	<b>935</b>	

A seguir, para efeito de comparação, apresentamos estes números em gráfico:





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

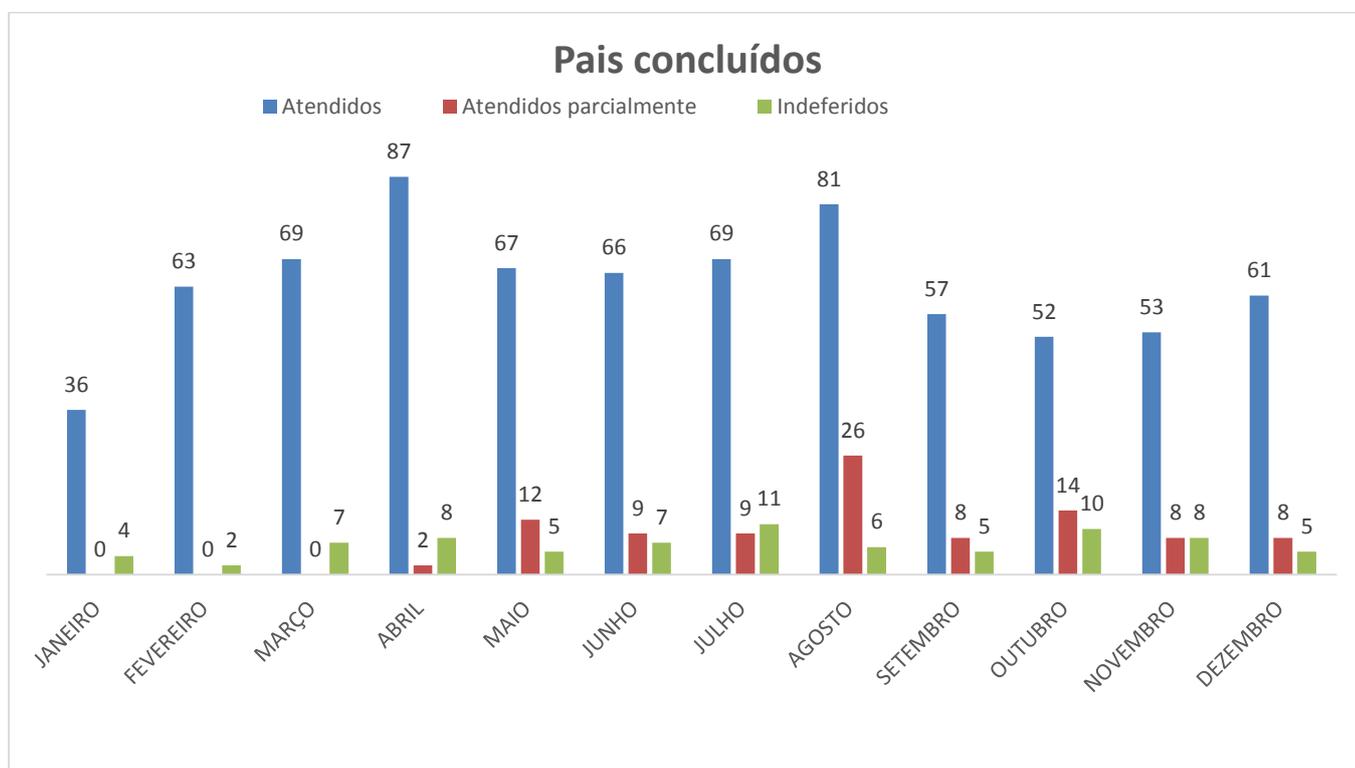
A resposta aos pedidos de acesso à informação é registrada como atendimento, atendimento parcial e indeferimento. Foram atendidos 81,39% dos pedidos, atendidos parcialmente 10,27% e indeferidos 8,34%, conforme a tabela abaixo:

MÊS	Atendidos	Atendidos parcialmente	Indeferidos	Total concluído	%
JANEIRO	36	0	4	40	4,28%
FEVEREIRO	63	0	2	65	6,95%
MARÇO	69	0	7	76	8,13%
ABRIL	87	2	8	97	10,37%
MAIO	67	12	5	84	8,98%
JUNHO	66	9	7	82	8,77%
JULHO	69	9	11	89	9,52%
AGOSTO	81	26	6	113	12,09%
SETEMBRO	57	8	5	70	7,49%
OUTUBRO	52	14	10	76	8,13%

<b>NOVEMBRO</b>	53	8	8	69	7,38%
<b>DEZEMBRO</b>	61	8	5	74	7,91%
<b>Total</b>	<b>761 (81,39%)</b>	<b>96 (10,27%)</b>	<b>78 (8,34%)</b>	<b>935</b>	<b>100,00%</b>

No ano de 2012, o relatório apresentava apenas os pedidos atendidos (cujo total incluiu aqueles que foram parcialmente atendidos) e os indeferidos. Assim sendo, em 2012 foram atendidos 86,41% do total de pedidos, e indeferidos 13,59%. Já em 2013, o percentual de atendimentos aumentou substancialmente, alcançando 91,66%, contra 8,34% de indeferimentos.

Graficamente, o atendimento aos pedidos de acesso à informação em 2013 fica assim demonstrado:

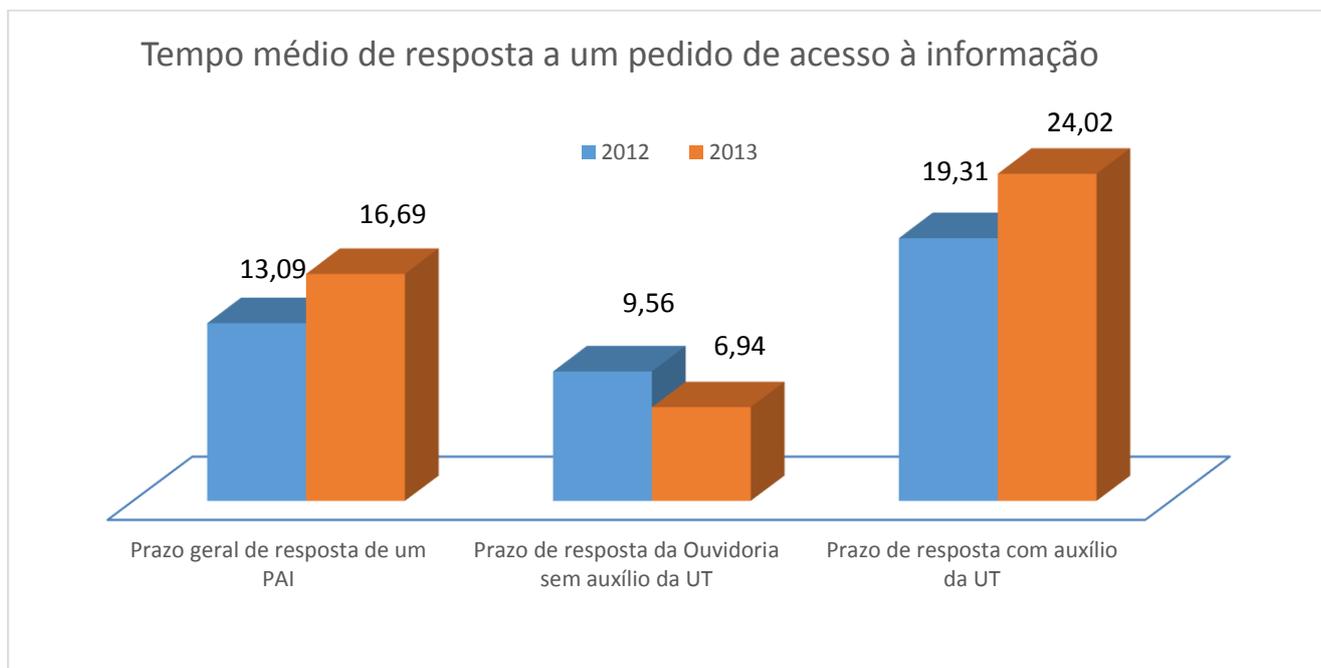


### Recursos a indeferimento de PAIs no ano de 2013

Em 2013 foram impetrados nove recursos contra indeferimento de pedidos de acesso à informação. Em cinco casos a decisão anterior foi revertida, e a informação concedida, em dois casos houve reversão parcial, e a informação parcialmente concedida, e em dois casos manteve-se o indeferimento.

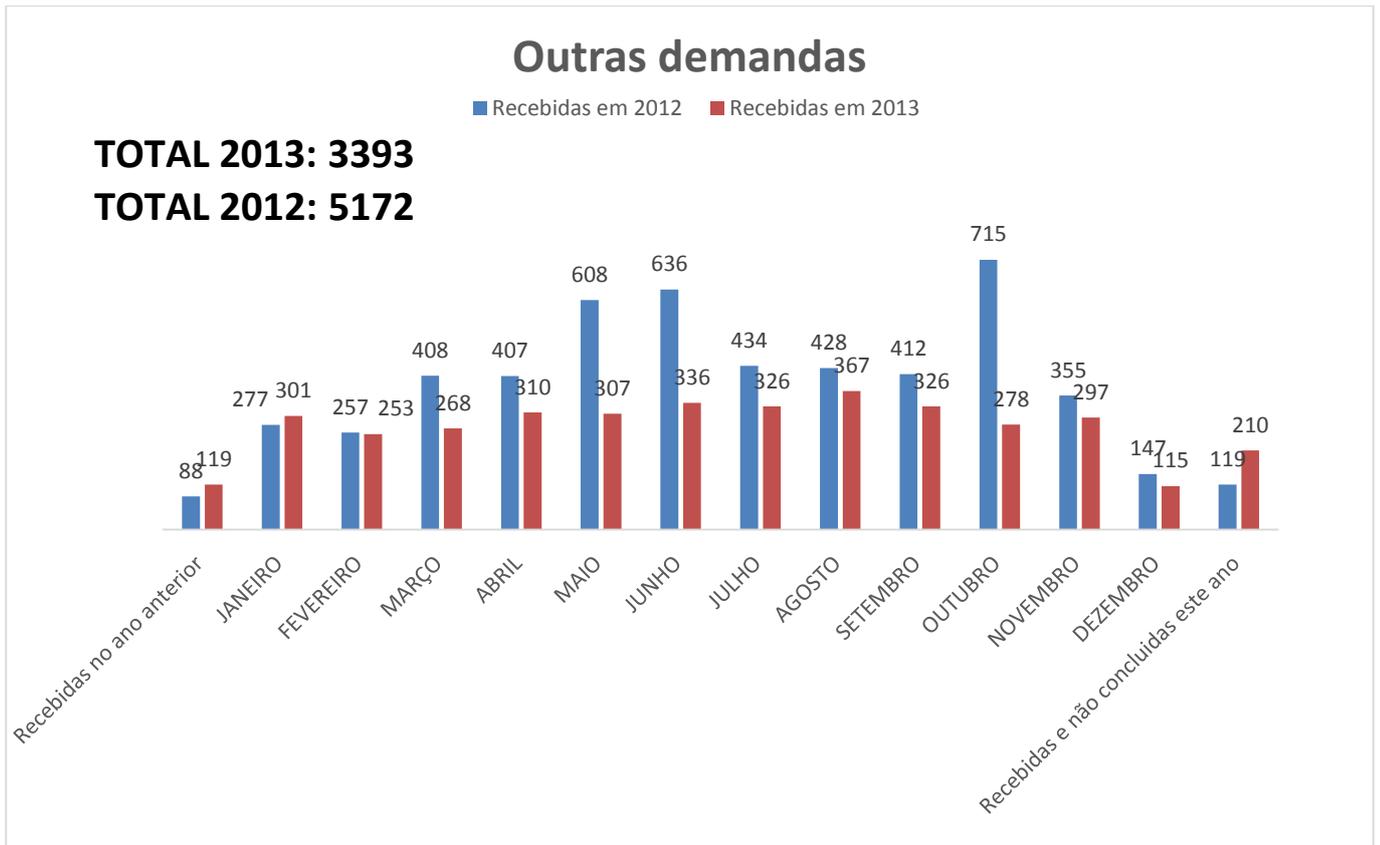
### Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação

O gráfico abaixo mostra a média de tempo de resposta de pedido de acesso à informação ao cidadão. O prazo médio em que o cidadão recebeu a informação requerida foi de 16,69 dias. Nas situações em que a Ouvidoria encaminha ao requerente a resposta ao pedido de acesso à informação, sem auxílio das unidades técnicas do Tribunal, o prazo médio de resposta foi de 6,94 dias. Já o prazo médio de resposta no caso de participação de unidades técnicas e gabinetes de Ministros na construção da resposta é de 24,02 dias. O gráfico inclui os resultados de 2012, para comparação.



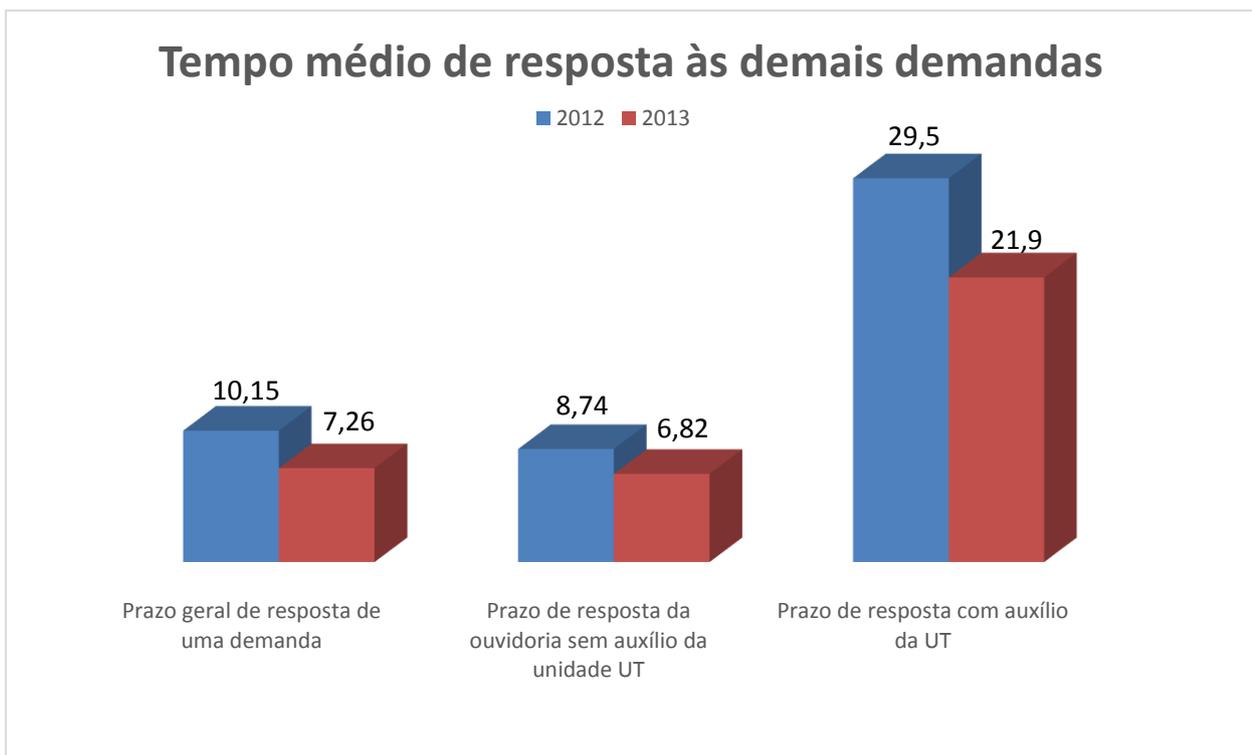
### Outras demandas

O número de demandas recebidas e concluídas no ano, excluídos os PAIs, portanto, atingiu 3.393, com a seguinte distribuição ao longo do ano:



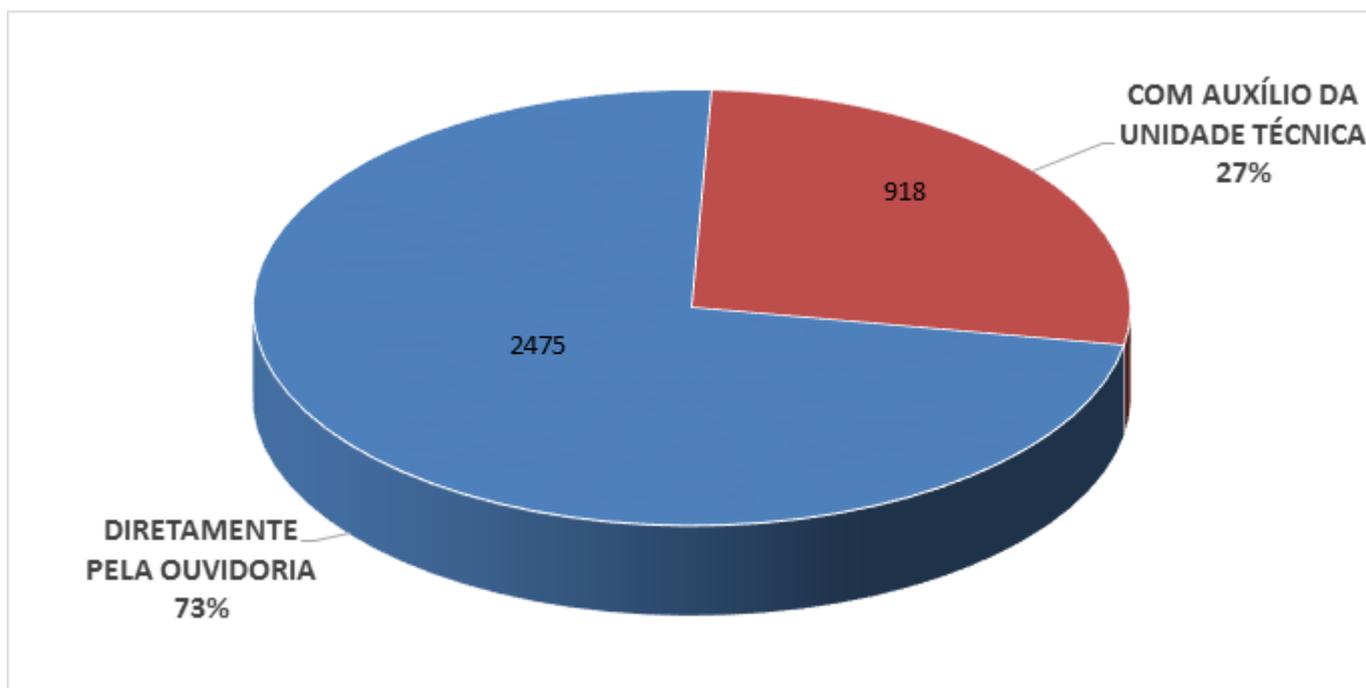
#### Tempo médio de resposta às outras demandas

Em relação a estas outras demandas, o prazo médio de resposta, em dias, está expresso no gráfico abaixo, que também identifica aquelas respondidas diretamente pela Ouvidoria e aquelas que contaram com o auxílio das unidades técnicas do TCU.



### Quantidade de outras demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria e com auxílio das demais unidades do TCU

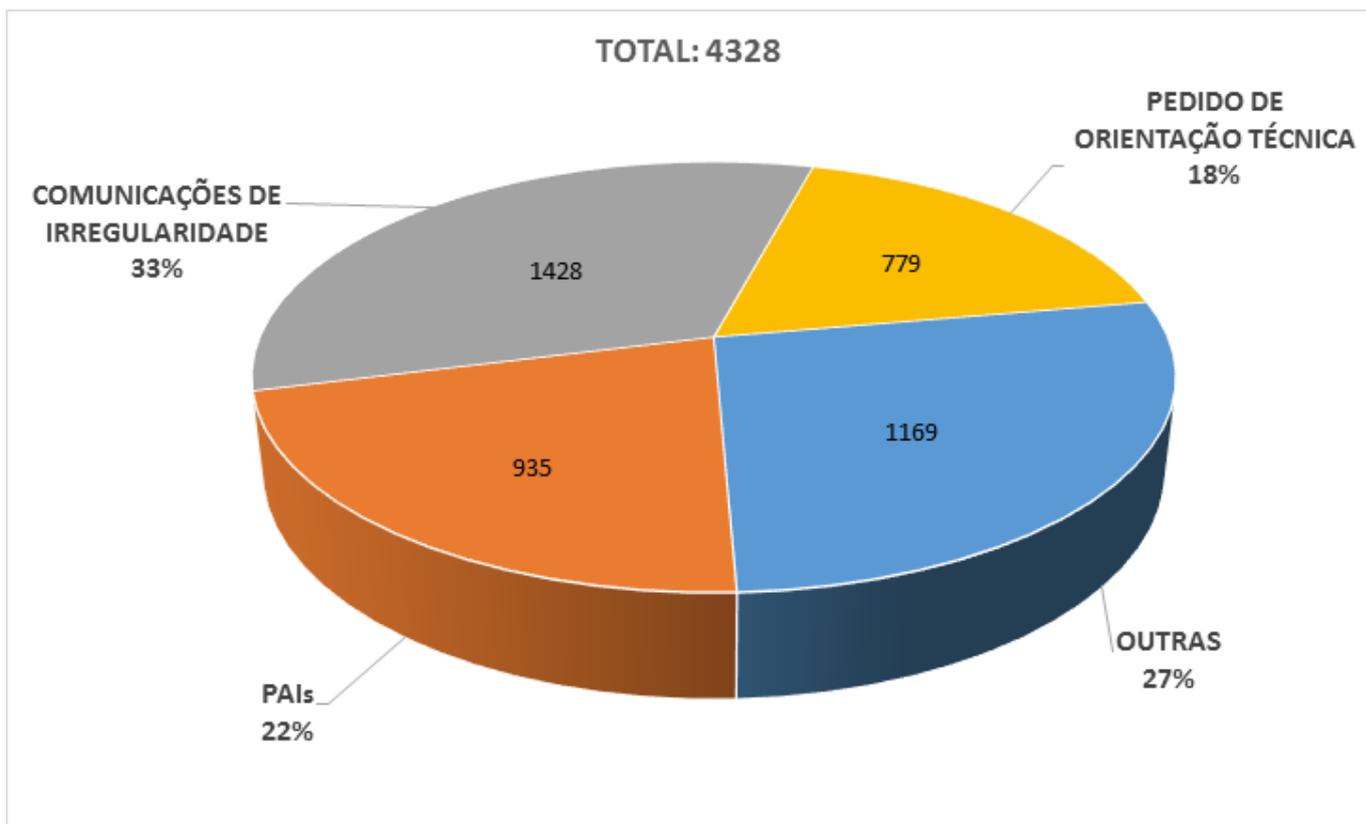
O próximo gráfico demonstra que, do total de 3.393 outras demandas registradas, 2.475 foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, e 918 com auxílio das unidades técnicas do TCU.



No ano de 2012, foram atendidos diretamente pela Ouvidoria 4.608 demandas (89,1%), e 564 com o auxílio da unidade técnica (10,9%).

### Classificação das demandas

A maior parte das demandas recebidas é de comunicações de irregularidades cometidas com recursos públicos, alcançando a quantidade de 1.428, que representam 33% do total. A seguir vêm os pedidos de acesso à informação, em número de 935, representando 21,6% do total, e pedidos de orientação técnica, em número de 779, representando 18% do total.



### Encaminhamento de demandas

Além do encaminhamento interno de demandas, a Ouvidoria realizou ações inovadoras em auxílio ao controle externo, mantendo contato com Ouvidorias e unidades de controle interno de outros órgãos, a respeito dos quais foram recebidas comunicações de irregularidades. Em função das limitações de recursos disponíveis para a realização de ações de controle, e da seleção de ações com base em critérios de materialidade e relevância, as unidades técnicas encontram dificuldades para atender a todas as demandas oriundas da Ouvidoria.

Assim, em algumas situações, consideradas graves e urgentes, a Ouvidoria fez o encaminhamento de demandas diretamente aos órgãos envolvidos, verificando os seguintes resultados:

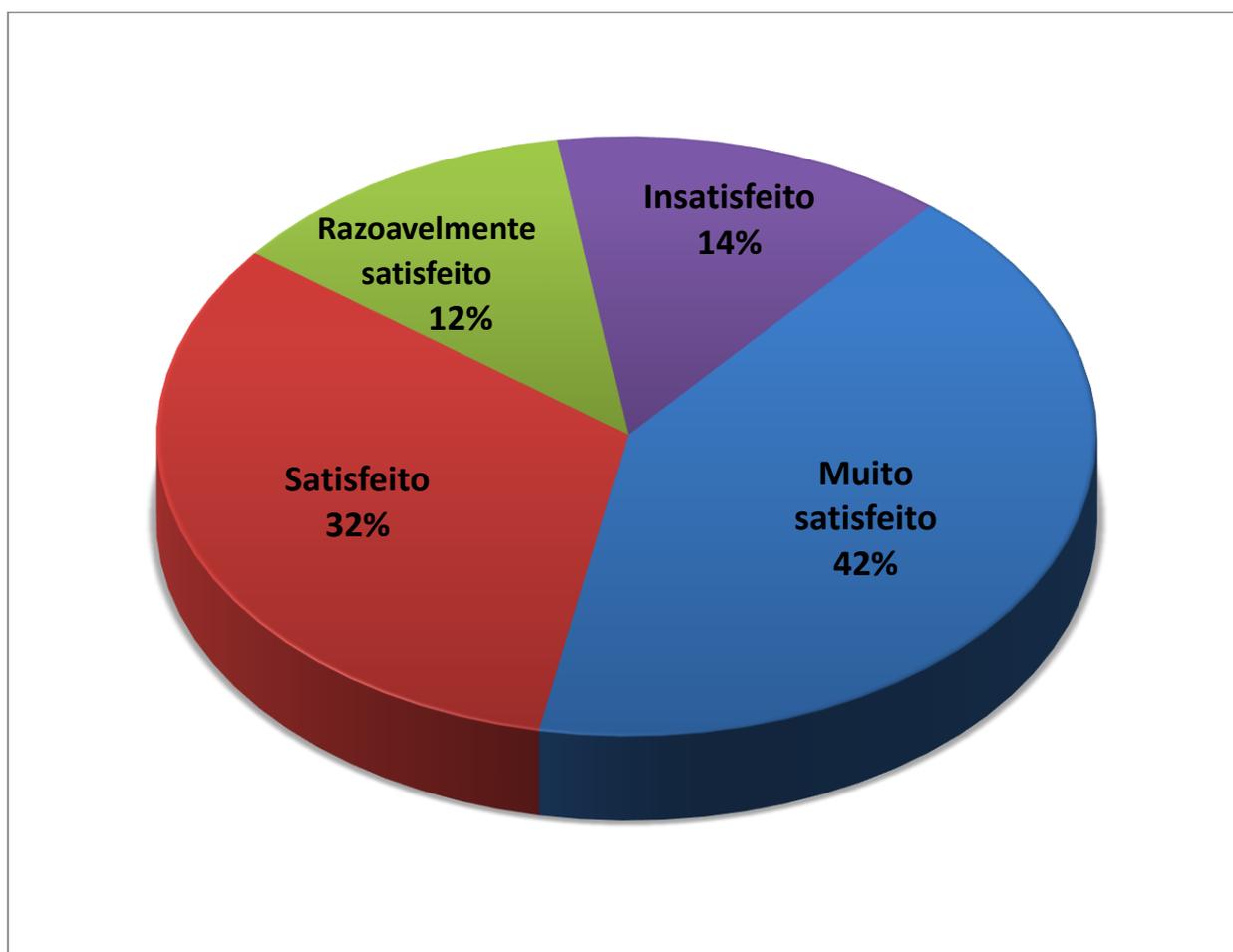
- Total de encaminhamentos: 14
- Respostas recebidas: 12, que representam 85,71% do total encaminhado.
- Ações realizadas pelos órgãos:
  - Em dois casos foram realizadas auditoria por unidade de controle interno do órgão: na primeira delas, a auditoria resultou em demissão de um servidor e advertência a outro; na segunda, foi instaurado procedimento de auditoria, cujo resultado o órgão informou que vai remeter à Ouvidoria do TCU assim que o finalizar;
  - Outros procedimentos de apuração instaurados: 3;
  - Envio de relatórios explicativos: 5;
  - Outros encaminhamentos internos: 3.

Em todas as situações o demandante é informado acerca do procedimento adotado, e de eventuais respostas enviadas à Ouvidoria, situação na qual é instado a se manifestar novamente caso verifique discrepâncias nas informações prestadas pelo órgão.

Desse modo, verifica-se que o procedimento adotado revela-se de extrema importância, na medida em que os problemas apontados são solucionados na origem pelos próprios entes demandados, ou prestando os esclarecimentos adequados ou instaurando os processos corretivos pertinentes, evitando-se assim, esforços adicionais das unidades técnicas do Tribunal. Por outro lado, reforça-se a imagem do TCU, como atuante na esfera do controle social, perante o demandante, que se sente prestigiado pela rapidez e resolução dadas ao seu pleito.

### **Satisfação dos usuários com a qualidade das respostas às demandas**

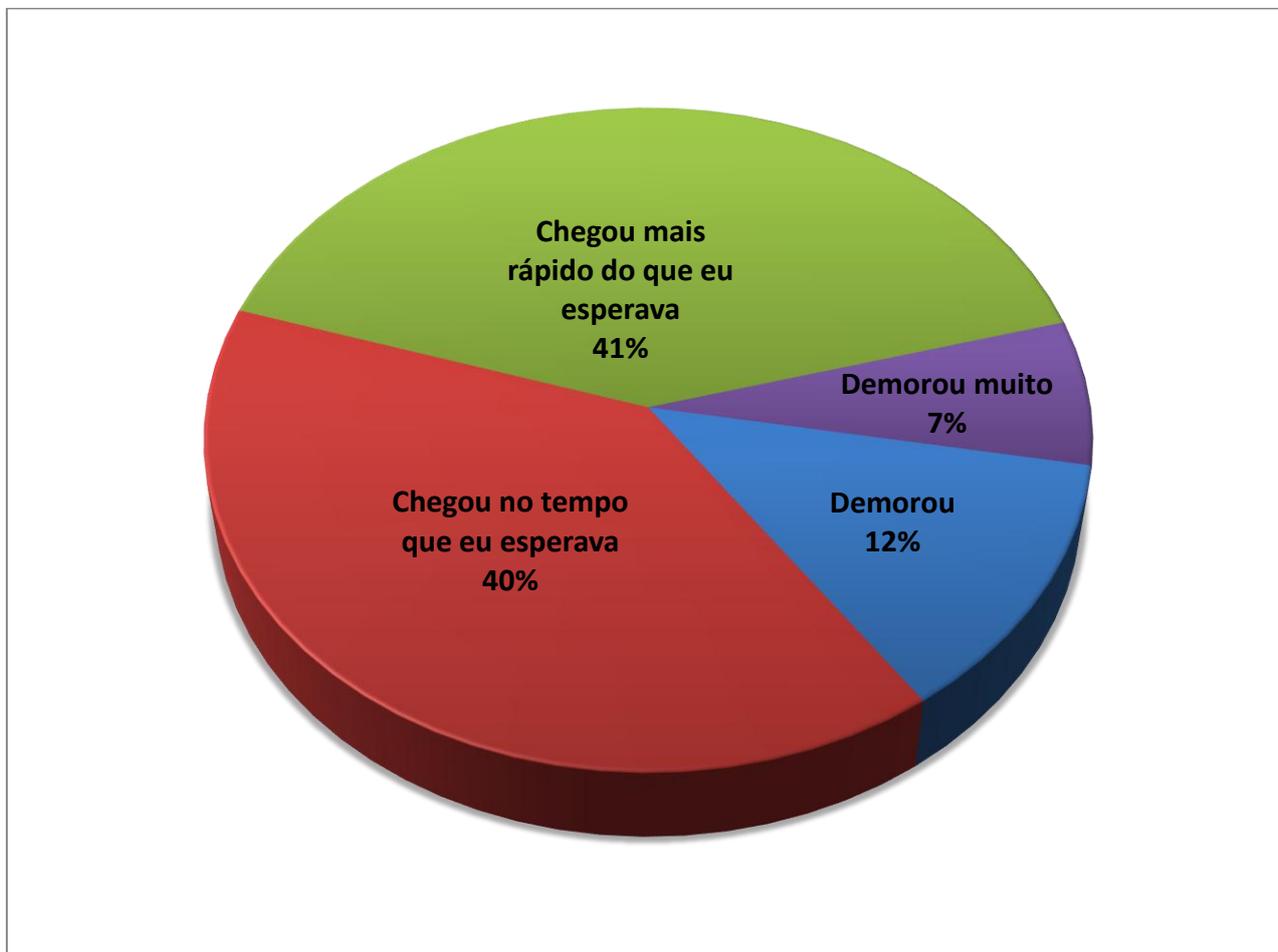
Dentre os usuários da Ouvidoria que responderam à pesquisa de satisfação 42% informaram estar muito satisfeitos com a resposta recebida, 32% satisfeitos, 12% razoavelmente satisfeitos e 14% insatisfeitos.



Em 2012, 51% se declararam muito satisfeitos, 29% satisfeitos, 7% razoavelmente satisfeitos e 13% insatisfeitos.

### **Satisfação dos usuários quanto ao tempo de resposta às demandas**

Quanto ao prazo de atendimento às demandas, os usuários da Ouvidoria que responderam à pesquisa de satisfação 41% declararam que receberam a resposta em prazo menor do que esperava, 40% que chegou no tempo esperado, 12% acharam que a resposta demorou e 7% que demorou muito.



Em 2012, 37% dos usuários da Ouvidoria que responderam à pesquisa de satisfação informaram que receberam a resposta mais rapidamente do que esperavam, 40% dentro da expectativa, 12% acharam que demorou e 7% que demorou muito.

### **Inovações**

O Sisouv-web, sistema informatizado desenvolvido especialmente para dar suporte às ações da Ouvidoria do TCU, passou por aperfeiçoamentos projetados para diminuir o tempo de resposta às demandas e para aumentar a qualidade das respostas.

Nesse sentido, foi criada a possibilidade de tramitação das demandas entre as unidades do TCU, movimento que anteriormente só era possível entre uma unidade e a própria Ouvidoria; também passou a ser enviado e-mail para o demandante informando sobre essas tramitações internas e as respostas às pesquisas de satisfação passaram a ser enviadas para a caixa de e-mail dos próprios auditores que as responderam, de modo que cada um tivesse o retorno quanto à percepção do demandante acerca de seu trabalho. Além disso, a criação de novos relatórios sobre as ações da Ouvidoria tornou possível a melhoria das atividades desempenhadas.

Diversos outros dispositivos de melhoria do desempenho foram criados, mediante a definição de preferências que levam em consideração o ganho efetivo de produtividade e os custos envolvidos em sua produção pelos estagiários de informática que desempenham esta tarefa, sob a supervisão da Secretaria de Soluções de TI.

## **Desafios**

O principal desafio à frente é a reestruturação da Ouvidoria, particularmente com relação à necessidade legal de criação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme previsto na Lei de Acesso à Informação, mas também no que toca a sua capacidade operacional, cujo objetivo é combinar a melhoria em dois indicadores essenciais de avaliação dos trabalhos da unidade: qualidade das respostas e prazo de atendimento.

Em uma abordagem mais filosófica e principiológica, é de grande importância que a Ouvidoria consiga ajudar na disseminação da mudança de cultura advinda da Lei de Acesso à Informação, que entende o cidadão como o legítimo detentor das informações públicas, custodiadas pelos órgãos do Estado. Nessa mesma linha, como parte de sua missão, cabe à Ouvidoria fazer entender que, embora algumas demandas não representem risco, materialidade e relevância, conforme os parâmetros definidos pelo TCU, elas se revelam de fundamental importância para o cotidiano do cidadão, alvo maior das políticas públicas e quem, na verdade, sente na própria pele os erros do Estado.

## **Conclusão**

A Ouvidoria atua diretamente no atendimento a algumas das diretrizes do Plano Estratégico do TCU para o período 2011-2015. 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.

Particularmente em relação à promoção da melhoria do desempenho dos gestores públicos, devem ser destacados o atendimento às demandas de orientação técnica, respondidas diretamente pela Ouvidoria, ou com o concurso das unidades técnicas, num total de 779 no ano. É louvável a iniciativa do TCU de apoiar essa atividade, que proporciona ao gestor interessado em pautar seus atos pela legalidade e pela moralidade o acesso hoje a um canal de orientação altamente qualificado. Tal procedimento resulta, sem dúvida, em contribuição ainda imensurável ao controle externo, na medida em que colabora para a boa governança na gestão dos recursos públicos.

O relacionamento direto da Ouvidoria com entidades jurisdicionadas ao TCU apresenta-se, também, como medida promissora em relação a possíveis benefícios para o controle externo. As ações iniciais revelam que a mera provocação da Ouvidoria do TCU às Ouvidorias destes órgãos, ou aos órgãos de controle interno, podem promover a solução de questões que possivelmente seriam demandadas das unidades técnicas, muitas vezes impossibilitadas de atendê-las em função de suas prioridades e restrições de recursos disponíveis para a realização de ações de controle.