



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

**RELATÓRIO
DE
ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TCE-AL
TERCEIRO BIMESTRE
2017**



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

BIÊNIO 2017 – 2018

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do TCE-AL é um canal direto de comunicação com o cidadão e tem por finalidade receber reclamações, sugestões, críticas e informações sobre Atos de agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal de Contas sobre os serviços por ele prestados, apurar sua veracidade e informar os interessados, estimulando-se, desta forma, o exercício do controle social.

Acrescenta-se, por oportuno, que, em observância aos comandos do art. 2º da Resolução Normativa nº 002/2006, publicada no DOE/AL, edição de 22 de março de 2006, dependendo do teor dos fatos relatados nas manifestações encaminhadas a esta Ouvidoria, poderá ensejar em verificação inicial dos fatos e demais providências para possibilitar o acolhimento das denúncias/representações, conforme os critérios estabelecidos na legislação em vigor.

Ressalte-se que no decorrer desses seis meses da gestão do Ouvidor, Conselheiro Anselmo Roberto de Almeida Brito (biênio 2017/2018), a Ouvidoria passou por importantes capacitações e desenvolveu várias ações que possibilitaram maior divulgação do papel desta unidade, o que vem resultando em um significativo número de recebimentos de demandas, possibilitando a colaboração de forma direta para a melhoria da qualidade dos serviços prestados por esta Corte de Contas.

Desta forma, em atenção aos comandos dispostos no inciso X do artigo 2º da Resolução Normativa nº 002/2006 apresentamos este relatório das atividades desenvolvidas na Ouvidoria, durante o terceiro bimestre do exercício de 2017.

EQUIPE DA OUVIDORIA

Em que pese à unidade da Ouvidoria desta Corte de Contas carecer de Cargo de provimento em Comissão, o Conselheiro Ouvidor continua disponibilizando integrantes da assessoria de seu gabinete para compor o quadro desta Ouvidoria, conforme relação abaixo:



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

Na coordenação dos trabalhos:

1. CLÁUDIA MARIA ALBUQUERQUE PEREIRA, servidora efetiva, mat. 62589-2, ocupante do cargo de provimento em comissão de assessora jurídica.

Na assessoria dos trabalhos:

1. MÉRCIA RUANE BARRETO COSTA SILVA, servidora comissionada, mat. 77.884-2, ocupante do cargo de Oficial de Gabinete;
2. MYLLENA DA SILVA PONTES, servidora comissionada, mat. 77.883-4, ocupante do cargo de auxiliar de Gabinete;
3. SILVÂNIO MARQUES DA SILVA, servidor comissionado, mat. 77.827-3, ocupante do cargo de assistente de inspeção;

É importante ressaltar a necessidade de criação cargos para gerir e desenvolver os serviços prestados aos cidadãos, com maior eficácia e também eficiência, uma vez que a carência desses servidores/colaboradores compromete os andamentos dos trabalhos dentro dos prazos razoáveis, bem como a contratação de estagiários e/ou jovens aprendizes, quando bem orientados, irão contribuir para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

1. Horário de atendimento:

Objetivando proteger e priorizar o interesse público, garantindo maior acessibilidade do cidadão à Ouvidoria, seu horário de funcionamento continua estendido, aberta à sociedade das 8h às 18h, sem pausa para o almoço, em que pese à deficiência quantitativa de material humano.

2. Os canais de comunicação utilizados:

Com o objetivo voltado ao cumprimento de sua missão institucional, a Ouvidoria do TCE/AL, com respaldo no inciso VII, do art. 2º da Resolução Normativa nº 002/2006, vem priorizando estimular o



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

diálogo do cidadão com a Administração Pública, utilizando as redes sociais do FACEBOOK, do TWITTER e INSTAGRAM, bem como os endereços eletrônicos: ouvidoria@tce.al.gov.br e ouvidoria.tceal@gmail.com.

Torna-se válido registrar que a Ouvidoria do TCE/AL é uma das poucas Ouvidorias dos Tribunais de Contas do País que ainda não implantou o canal de acesso ao cidadão pela rede social do WhatsApp, novidade eficiente para a comunicação, em virtude da falta de aparelho celular que comporte o aplicativo móvel de mensagens instantâneas “Whatsapp”, apesar de já ter solicitado a Diretoria Administrativa, através do memorando nº 005/2017, datado de 23 de janeiro de 2017, reiterados pelos memorandos nº 028/2017, datado de 14 de fevereiro de 2017 e 187/2017, datado de 03 de julho de 2017.

3. A reativação do “Totem”

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas inova e disponibiliza à população um “Totem” para consultas processuais e recebimento de informações, solicitações, denúncias, reclamações, críticas e elogios referentes ao desempenho dos órgãos/entidades da administração pública, tendo em vista os serviços adequados que devem prestar à sociedade alagoana.



O “Totem” foi reativado em parceria com a Diretoria de Tecnologia e com o Setor de Protocolo, objetivando dar mais dinamismo ao atendimento dos cidadãos, proporcionando-lhes privacidade do auto-atendimento, com funcionamento simples em que o cidadão interessado em consultar processos na Corte ou registrar uma manifestação na Ouvidoria, não precisa mais esperar ser atendido por um funcionário, ele mesmo pode dirigir-se ao “Totem” e realizar seu atendimento on-line.



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

4. Informativos nas Redes Sociais:

A Ouvidoria utiliza as Redes Sociais para informar a sociedade sobre assuntos relevantes do TCE/AL, como ocorreu com o período do recesso junino, onde foram suspensas as atividades da Corte no período de 23 de junho a 1º de julho do corrente ano, em virtude da Portaria nº 177/2017, publicada pela presidência da Casa, no DOeTCE/AL, edição de 21 de junho de 2017.

Durante o recesso da Corte a Ouvidoria divulgou em suas redes sociais, que continuaria disponibilizando à população, além dos seus canais de comunicação na Rede Mundial de Computadores (Webmail/Gmail/Facebook/Instagran e Twitter), o “Totem”, localizado na recepção do TCE/AL, para consultas processuais e recebimento de informações, solicitações, denúncias, reclamações, críticas e elogios referentes ao desempenho dos órgãos/entidades da administração pública.



Ouvidoria Tce

22 de junho às 16:38 · Instagram · 1

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas torna público que as atividades, no âmbito da Corte de Contas do Estado de Alagoas, ficarão suspensas no período de 23 de junho à 1º de julho do corrente ano, em virtude da Portaria nº 177/2017, publicada pela presidência da Casa, no DOeTCE/AL, edição de 21 de junho de 2017, deixando disponível à população, além dos seus canais de comunicação na Rede Mundial de Computadores (Webmail/Gmail/Facebook/Instagran e Twitter), o “Totem”, localizado na recepção do TCE/AL, para consultas processuais e recebimento de informações, solicitações, denúncias, reclamações, críticas e elogios referentes ao desempenho dos órgãos/entidades da administração pública.



E-mail: ouvidoria@tce.al.gov.br

Instagram: [ouvidoria_tceal](https://www.instagram.com/ouvidoria_tceal)

E-mail: ouvidoria.tceal@gmail.com

Facebook: [Ouvidoria Tce](https://www.facebook.com/OuvidoriaTce)

Twitter: [ouvidoria@tce.al.gov.br](https://twitter.com/ouvidoria@tce.al.gov.br)

0800-284-0044



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

5. Primeira etapa da Política de Formação Continuada em Ouvidorias - PROFOCO

Nos dias 21 a 23 de junho do corrente ano, na Cidade de Cuiabá-MT, a Ouvidoria participou do curso “Práticas de atendimento em Ouvidorias”.

O curso faz parte da Política de Formação Continuada em Ouvidorias - Profoco, coordenada pela Ouvidoria-Geral da União - OGU, com o apoio do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle, que oferece capacitações gratuitas para os servidores e empregados públicos que atuam em ouvidorias.

O programa de qualificação contínua da OGU ofertará mais três cursos de "Gestão e Prática em Ouvidoria", "Acesso à Informação" e "Tratamento de Denúncias em Ouvidoria". Os cursos são elaborados pela Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias – CGOUV em parceria com a Escola de Administração Fazendária – ESAF, objetivando estimular o processo de formação dos profissionais que atuam em ouvidorias.

Na oportunidade a Ouvidoria do TCE/AL visitou o TCE/MT, especialmente, as dependências da sua Ouvidoria, planejando uma futura visita técnica para conhecer seu sistema operacional e trocar as expertises das ações exitosas.





TCE-AL

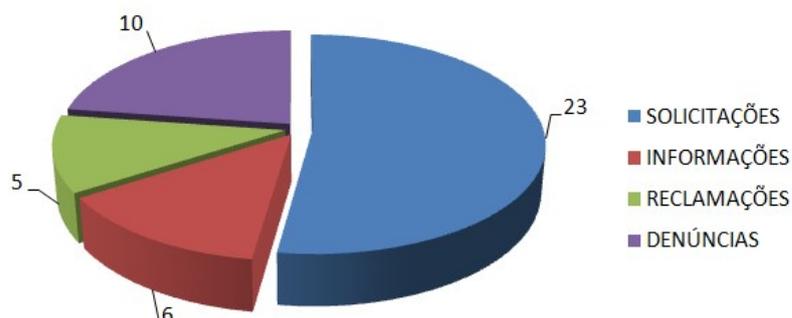
OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

OUVIDORIA EM NÚMEROS

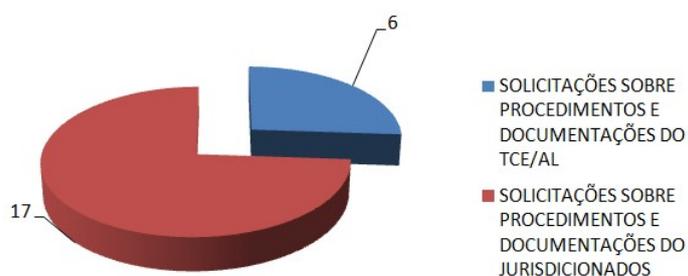
Durante o terceiro bimestre de 2017 foi registrado na Ouvidoria, através dos seus canais de comunicação, o total de 44 (quarenta e quatro) manifestações.

1. Natureza das Manifestações

As 44 (quarenta e quatro) manifestações registradas nos meses de maio e junho do corrente ano foram classificadas da seguinte forma: 23 (vinte e três) “SOLICITAÇÕES”, 6 (seis) “INFORMAÇÕES”, 5 (cinco) “RECLAMAÇÕES” e 10 (dez) “DENÚNCIAS”, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



As “SOLICITAÇÕES” são os pedidos de esclarecimentos e/ou documentações e/ou providências ao TCE/AL e aos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição deste Tribunal, demandadas conforme o gráfico abaixo:

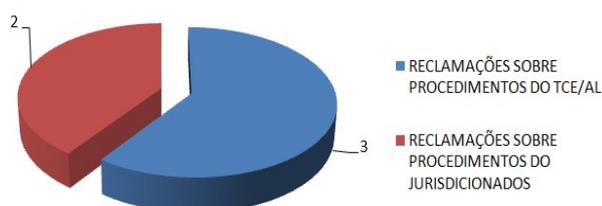




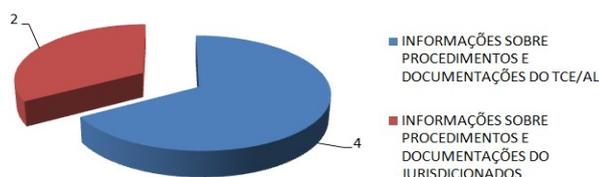
TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

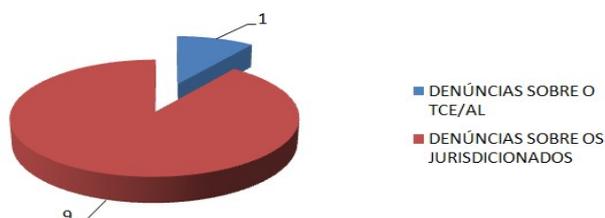
As “RECLAMAÇÕES” são manifestações de insatisfação diante de procedimentos ou serviços prestados pelo TCE/AL, no âmbito de sua competência de atuação ou de insatisfação em relação à gestão dos recursos públicos de órgãos ou entidade da Administração Pública estadual ou municipal sujeitos à jurisdição deste Tribunal de Contas, demandadas conforme o gráfico a seguir:



As “INFORMAÇÕES” são os pedidos de informações produzidas ou custodiadas pelo Poder Público e, portanto, acessíveis a qualquer cidadão, ressalvadas, apenas, as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. As informações podem ser de assuntos referentes ao TCE/AL e aos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição deste Tribunal, demandadas conforme o gráfico abaixo:



As “DENÚNCIAS” são as comunicações de prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação dos Órgãos de Controle Interno e Externo. As denúncias podem ser sobre as atividades do TCE/AL e/ou sobre atividades dos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição deste Tribunal, demandadas conforme o gráfico abaixo:



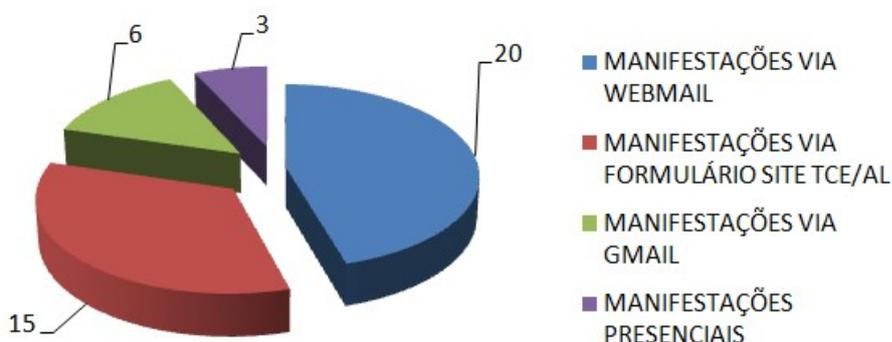


TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

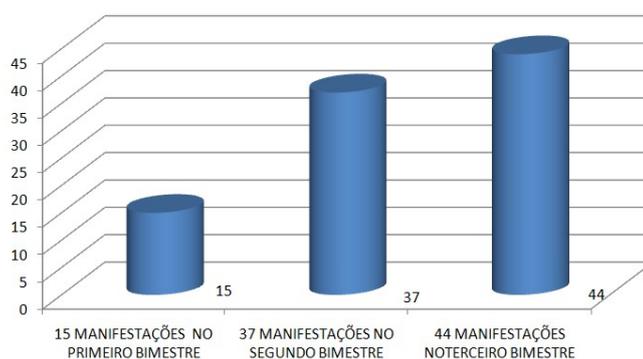
2. Canal de acesso utilizado

Os canais de comunicação utilizados para recepcionar as 44 (quarenta e quatro) manifestações registradas e autuadas foram os seguintes:



3. Situação das Manifestações

Registre-se que o total de Manifestações registradas e autuadas na Ouvidoria do TCE/AL, durante os seis primeiros meses do ano foi de 15 (quinze) manifestações no primeiro bimestre; 37 (trinta e sete) no segundo bimestre e 44 no terceiro bimestre, alcançando o total de 96 (noventa e seis) manifestações.



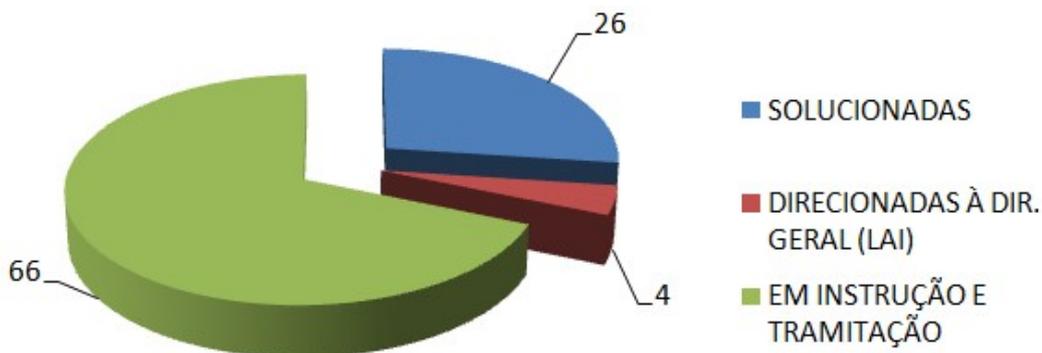
Do total de 96 (noventa e seis) manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, 26 (vinte e seis) manifestações foram atendidas e solucionadas de imediato; 04 (quatro) manifestações foram



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

direcionadas à Diretoria Geral, em observância à Resolução Normativa nº 003/2012 e 66 (sessenta e seis) manifestações encontram-se em instrução e tramitação processual, conforme as atribuições desta Ouvidoria, dispostas na Resolução nº 002/2006.



4. Expedientes enviados e recebidos:

Além das manifestações registradas e autuadas, que demandam respostas, instruções e encaminhamentos, demonstra-se numericamente os documentos recebidos e produzidos pela Ouvidoria:

EXPEDIENTES ENVIADOS / QUANTITATIVOS		EXPEDIENTES RECEBIDOS / QUANTITATIVOS	
MEMORANDOS	76	MEMORANDOS	22
OFÍCIOS	22	OFÍCIOS	01
COMUNICAÇÃO INTERNA	06	CIRCULARES	01
TOTAL	104	TOTAL	24



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

Considerações finais

O presente relatório contém o detalhamento das ações efetivadas pela Ouvidoria do TCE/AL no terceiro bimestre de 2017, bem como, da síntese das ações e eventos desenvolvidos no período, fazendo uma explanação geral de sua atuação durante o primeiro semestre do exercício de 2017.

A pequena equipe vem envidando todos os esforços para tornar a Ouvidoria do TCE/AL um efetivo canal de comunicação e interação com o cidadão, fortalecendo a transparência, fomentando o controle social e estimulando a participação da sociedade nas ações de controle externo da Administração Pública, inclusive, contribuindo, assim, verdadeira e decisivamente, para o fortalecimento do controle e fiscalização da Corte de Contas alagoana.

Além disso, torna-se relevante registrar que o nosso planejamento contempla diversas ações que serão desempenhadas no decorrer do biênio 2017/2018, como fruto dos programas governamentais de capacitações e, conseqüentemente, das futuras parcerias que serão firmadas, a fim de que possamos, com a plenitude da função de Ouvidor, realizar com êxito o *mister* assumido.

ANSELMO ROBERTO DE ALMEIDA BRITO
Conselheiro Ouvidor