



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

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

**TCE-AL****OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS****RELATÓRIO DE ATIVIDADES BIMESTRAIS
QUARTO BIMESTRE DE 2017****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, pelos próprios serviços 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 Ouvidoria, esta poderá, de pronto, realizar a verificação inicial dos fatos e demais providências que possibilitem o acolhimento de eventuais denúncias/representações, de acordo os critérios estabelecidos na legislação.

Ressalte-se que no decorrer desses oito meses da gestão do Ouvidor, Conselheiro Anselmo Roberto de Almeida Brito (biênio 2017/2018), a Ouvidoria passou por importantes capacitações e desenvolveu diversas ações que possibilitaram maior divulgação do seu papel. Essa nova postura vem resultando em um significativo crescimento do número de recebimentos de demandas, que ao serem recepcionadas, instruídas e atendidas propiciam, de forma direta, melhorias na qualidade dos serviços prestados pela 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 4º (quarto) bimestre do exercício de 2017.

EQUIPE DA OUVIDORIA

Torna-se relevante reiterar a falta de quadro de pessoal próprio na Ouvidoria do TCE/AL, situação comunicada à presidência do Tribunal, que contribui na sessão de servidores comissionados para que o setor tenha condições mínimas de funcionamento.



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 do gabinete do Conselheiro Anselmo Brito;

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;

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 8 às 18 horas.

2. Os canais de comunicação utilizados

Buscando sempre cumprir a 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 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.





TCE-AL

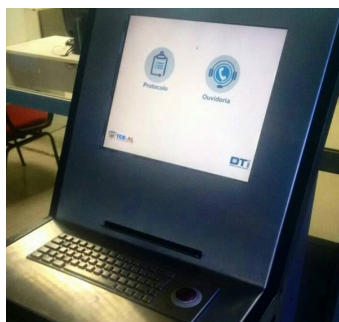
OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

Como mais uma importante conquista, no dia 28 de agosto do corrente ano a Ouvidoria do TCE/AL implantou o canal de acesso ao cidadão pela rede social do WhatsApp, com o número de celular (82) 99983-5401.

Através do TC- 2253/2017 junto à Diretoria Administrativa, estamos pleiteando todo o material gráfico que será necessário para a divulgação desse eficiente canal de comunicação que é a Ouvidoria.

3. O auto-atendimento para consultas processuais e registro de manifestações com total privacidade, através do “Totem”

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas continua disponibilizando à população o “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 e divulgar à sociedade sobre os assuntos relevantes voltados ao Controle Externo, a exemplo das notícias de nomeação e posse do novel Conselheiro Rodrigo Cavalcante Siqueira, durante o período de junho à julho do corrente ano; da divulgação do processo seletivo para os cargos comissionados de Assessor Jurídico e Assessor de Conselheiro promovido pelo MPC/AL, no auditório do TCE/AL conforme o Edital conjunto nº 01/2017, 2ª, 3ª e 4ª Procuradorias publicado no último dia 13 de julho; da notícia do evento de celebração do Acordo de Cooperação Institucional Técnica, assinado entre o TSE e a Atricon, para que os Tribunais de Contas possam analisar às prestações de contas dos partidos políticos, referentes aos anos de 2014 e 2015, da divulgação da Sessão Plenária do dia 29 de agosto de 2017, em que o Ouvidor, Conselheiro Anselmo Brito, publicitou a Prestação de Contas das ações desenvolvidas pela Ouvidoria, no primeiro semestre de 2017, bem como, da divulgação da decisão do TCU, proferida no bojo do TC 005.506/2017-4, referente aos Precatórios do FUNDEF, citando o voto de minerva do TCE/AL, nos autos do processo do Município de Novo Lino, que atentaria contra a competência do TCU e concorrente dos Tribunais de Contas estaduais, consolidando seu entendimento quanto a aplicabilidade dos recursos do fundo exclusivamente na educação; e da divulgação do último Relatório as Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, encaminhado a Presidência da Corte que apresentou crescimento considerável de manifestações registradas e autuadas nos primeiros seis meses do exercício de 2017, ao compararmos com todo o período de existência do setor.

5. Lançamento do Painel de Monitoramento de Dados Abertos

No dia 06 de julho do corrente ano, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, esteve presente no Ministério da Transparência para o lançamento do PAINEL DE MONITORAMENTO DE DADOS ABERTOS no auditório da Controladoria Geral da União – CGU, na Cidade de Brasília – DF.



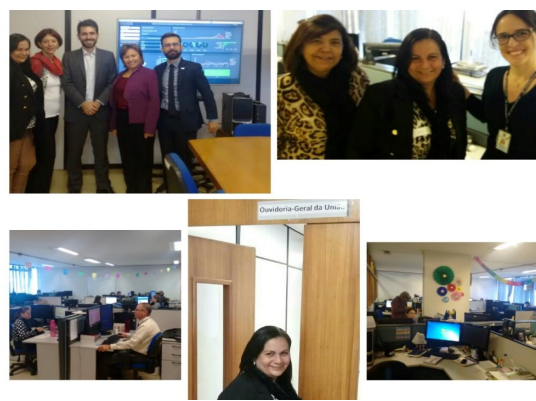
TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS



Durante o lançamento do Painel de Monitoramento de Dados Abertos, o Ministro interino da Transparência e Controladoria Geral da União, **Wagner de Campos Rosário**, ressaltou que o painel é fruto da evolução do acesso à informação na Administração Pública no Brasil e que objetiva aprimorar a cultura da transparência pública no País e, especialmente, do importante trabalho dos Órgãos de Controle que, através de suas Ouvidorias, procuram atender às necessidades do cidadão, de acesso às informações, fomentando a atuação do controle social das políticas públicas e do combate à corrupção.

6. Visita Técnica à Ouvidoria Geral da União – OGU



No período que antecedeu a solenidade de lançamento do Portal de Dados Abertos, a Ouvidoria do TCE/AL, conforme compromisso previamente agendado, realizou a visita técnica à Ouvidoria Geral da União – OGU.

A Ouvidora-Geral Adjunta, Sra. Marlene Alves de Albuquerque, o Chefe de Gabinete da Ouvidoria-Geral da União, Sr. Marcos Gerhardt Lindemayer e o Coordenador Geral de Orientação e



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

acompanhamento de Ouvidorias, Sr. Rafael Antônio Dal-Rosso, foram os anfitriões da visita técnica e oportunizaram o conhecimento das dependências da OGU que conta com três coordenações especializadas: Coordenação de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOUV), Coordenação de Recursos de Acesso à Informação (CGRAI) e Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCID).

Foi demonstrada ainda pela OGU a necessidade de padronização de procedimentos, em todas as Ouvidorias Públicas, com o objetivo de garantir a segurança jurídica e a confiança na relação entre a sociedade e o Estado, consolidou-se, também, a importância da adesão à Rede de Ouvidorias e, principalmente, ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

7. Segunda etapa da Política de Formação Continuada em Ouvidorias – PROFOCO

No período de 08 a 10 de agosto de 2017, a Ouvidoria do TCE/AL participou da segunda etapa da política de formação continuada, através da capacitação da servidora Cláudia Maria Albuquerque Pereira, mat. 62589-2, no curso de “ACESSO À INFORMAÇÃO”, com carga horária de 20 horas, realizado no auditório da Controladoria Geral da União – CGU, Regional ACRE, na Cidade de Rio Branco, contando com uma divisão de conteúdo em quatro módulos.

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, em parceria com a Escola de Administração Fazendária – ESAF que oferece capacitações gratuitas para os servidores e empregados públicos que atuam em ouvidorias, objetivando estimular o processo de formação dos profissionais que atuam no setor.



Turma do Curso Acesso à Informação em frente à sede CGU-Regional do Acre



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

8. Encontro Nacional do Instituto Rui Barbosa – IRB / Região SUL

No período de 17 a 18 de agosto do corrente ano a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas esteve presente no Encontro Nacional do Instituto Rui Barbosa (IRB) da Região Sul do País sob a temática: “O papel das Ouvidorias e Corregedorias dos Tribunais de Contas”, realizado no auditório do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, na Cidade de Florianópolis.

O encontro proporcionou a troca de experiências e debates sobre a temática da atuação, eficácia e a contribuição das ouvidorias e das corregedorias dos Tribunais de Contas para melhorar o desempenho dos Órgãos técnicos de Controle e das demais instituições públicas.



Durante o evento ocorreu o lançamento da “Cartilha sobre Ouvidorias”, pelo vice-presidente do IRB e conselheiro ouvidor do TCE/RS, Cezar Miola, que aborda os requisitos da Lei 13.460/2017, e trata da participação dos cidadãos nas escolhas governamentais, da proteção e da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos e de outras normativas que regulam a atividade. O Conselheiro também destacou que “organizadas e capacitadas, as ouvidorias auxiliam na ampliação da participação popular, oportunizando ao cidadão gerenciar a gestão pública”.





TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

Outro momento produtivo do encontro foi o painel sobre a temática: “Estratégias no Tratamento de Demandas Visando a Eficiência e Eficácia da Ouvidoria”, com Airton Roberto Rehbein, coordenador da Ouvidoria do TCE/RS, Patrick Machado, coordenador da Ouvidoria do TCE/PR, como debatedores e Paulo Cesar Salum, coordenador da Ouvidoria do TCE/SC, que proferiu brilhante palestra, abordando os avanços e melhorias implantadas na Ouvidoria do TCE/SC, apontando como exemplo positivo a ampliação das possibilidades de comunicação do cidadão com a unidade. Além de telefone, e-mail, site ou visita pessoal, desde o final de 2016, os interessados podem estabelecer contato, para solicitações, informações, reclamações e sugestões via aplicativo WhatsApp. Adiantou, ainda, que a criação de um aplicativo para Smartphones é uma das metas previstas no Planejamento Estratégico do TCE/SC.

9. Visita Técnica à Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina



Ao final do encontro do IRB, a Servidora, Cláudia Maria Albuquerque Pereira, que representou o Ouvidor, Conselheiro Anselmo Roberto de Almeida Brito, juntamente com o Coordenador da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Piauí, Luiz Batista, realizou uma visita técnica à Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, tendo sido recepcionada pelo coordenador da Ouvidoria do TCE/SC, Paulo Cesar Salum, que demonstrou



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

o sistema integrado da Ouvidoria, explicando seus desafios e apresentou as novas instalações físicas, após a reforma do prédio do Tribunal de Contas.

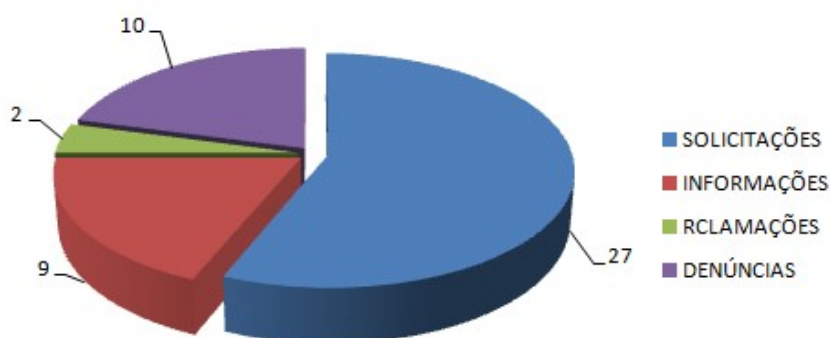
As visitas às Ouvidorias dos Órgãos Públicos proporcionam o aprimoramento das nossas ações, diante do apanhado de técnicas, conhecimentos e trocas de experiências que são de grande importância para a melhoria na qualidade dos serviços ofertados a sociedade, na medida em que fortalecem a nossa gestão e tornam os procedimentos de trabalho mais produtivos e econômicos, bem como, o atendimento aos cidadãos mais eficaz e célere.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

Durante o quarto bimestre de 2017 foi registrado na Ouvidoria, através dos seus canais de comunicação, o total de 48 (quarenta e oito) manifestações.

1. Natureza das Manifestações

As 48 (quarenta e oito) manifestações registradas nos meses de julho e agosto do corrente ano foram classificadas da seguinte forma: 27 (vinte e sete) “SOLICITAÇÕES”, 09 (nove) “INFORMAÇÕES”, 2 (duas) “RECLAMAÇÕES” e 10 (dez) “DENÚNCIAS”, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

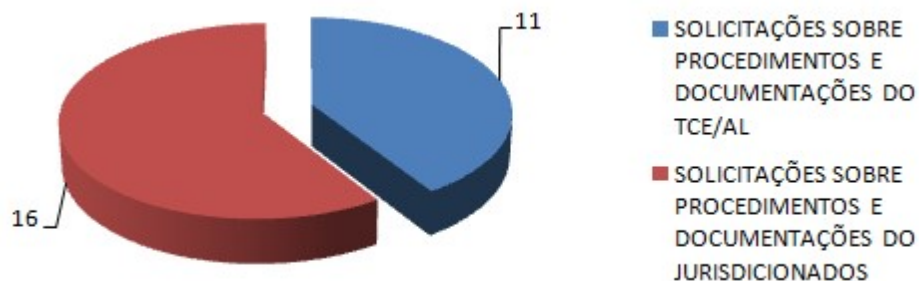


As “SOLICITAÇÕES” são os pedidos de esclarecimentos e/ou documentações e/ou providências ao TCE/AL e aos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição deste Tribunal, demandadas conforme o gráfico abaixo:

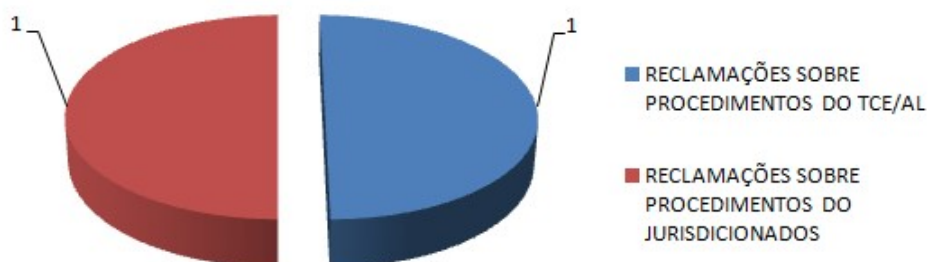


TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

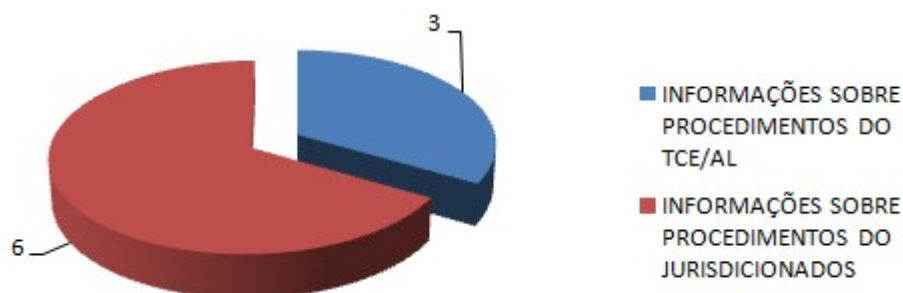


As “RECLAMAÇÕES” são manifestações de insatisfação diante de procedimentos ou serviços prestados pelo TCE/AL, no âmbito de sua competência de atuação, ou de insatisfação em relação à gestão dos recursos públicos de órgãos ou entidade da Administração Pública estadual ou municipal sujeitos à jurisdição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

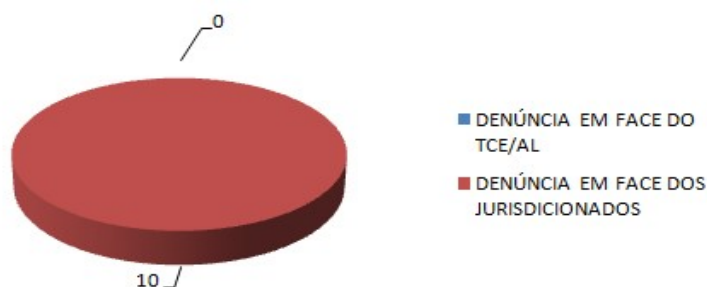




TCE-AL

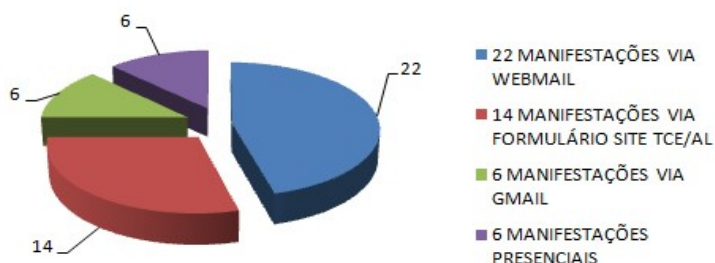
OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

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:



2. Canal de acesso utilizado

Os canais de comunicação utilizados para recepcionar as 48 (quarenta e oito) manifestações registradas e autuadas foram os seguintes:



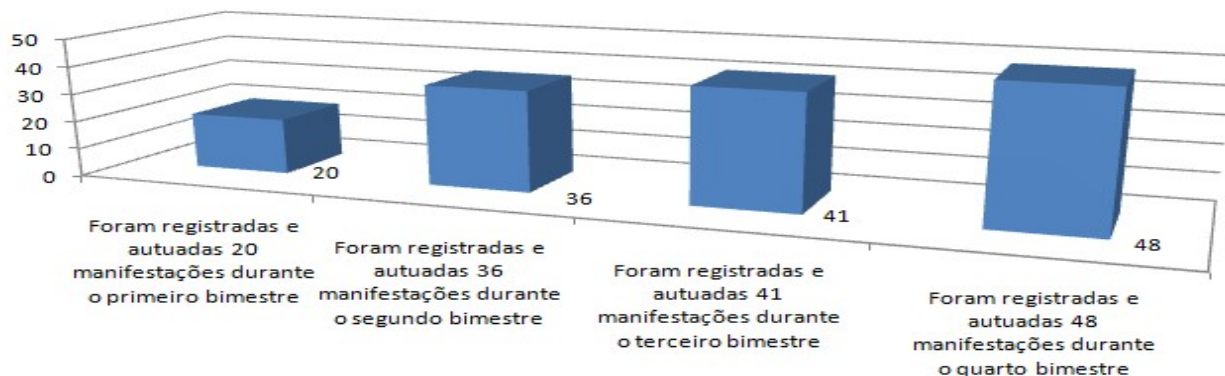
3. Situação das Manifestações

Registre-se que durante os oito primeiros meses do ano foram registradas e autuadas na Ouvidoria do TCE/AL, 20 (vinte) manifestações no primeiro bimestre; 36 (trinta e seis) no segundo bimestre; 41 (quarenta e um) no terceiro bimestre e 48 (quarenta e oito) no quarto bimestre, alcançando o total de 145 (cento e quarenta e cinco) manifestações registradas e autuadas, conforme exposto no quadro a seguir:

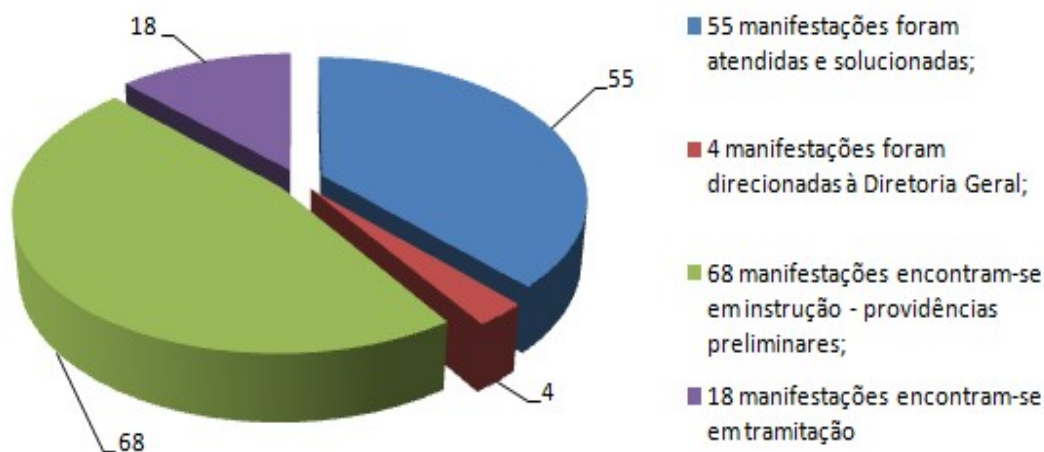


TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS



Do total de 145 (cento e quarenta e cinco) manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, ao final do quarto bimestre, 55 (cinquenta e cinco) manifestações foram atendidas e solucionadas de imediato; 04 (quatro) manifestações foram direcionadas à Diretoria Geral, em observância à Resolução Normativa nº 003/2012 e 68 (sessenta e oito) manifestações encontram-se em instrução, com a realização das providências preliminares e 18 (dezoito) manifestações já estão em tramitação, 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, é válido também demonstrar, numericamente, os documentos recebidos e produzidos pela Ouvidoria durante o quarto bimestre de 2017:

**TCE-AL****OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS**

EXPEDIENTES ENVIADOS / QUANTITATIVOS		EXPEDIENTES RECEBIDOS / QUANTITATIVOS	
MEMORANDOS	120	MEMORANDOS	38
OFÍCIOS	28	OFÍCIOS	18
COMUNICAÇÃO INTERNA	01	CIRCULARES	01
TOTAL	149	TOTAL	57

Considerações finais

O presente relatório contém o detalhamento das ações efetivadas pela Ouvidoria do TCE/AL no quarto bimestre de 2017, bem como, a síntese das ações e eventos desenvolvidos no período, fazendo uma explanação geral de sua atuação durante os oito primeiros meses 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, consequentemente, das futuras parcerias que serão firmadas, a fim de que possamos, com a plenitude da função de Ouvidor, realizar com êxito o *mister* assumido.

Maceió, Ouvidoria do TCE/AL, 08 de setembro de 2017.

ANSELMO ROBERTO DE ALMEIDA BRITO
Conselheiro Ouvidor