



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

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

**TCE-AL****OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS****RELATÓRIO DE ATIVIDADES BIMESTRAIS
QUINTO 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 10 (dez) meses da gestão do Ouvidor, o 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, além de melhorias na qualidade dos serviços prestados pela Corte de Contas, controle efetivo e concomitante dos jurisdicionados.

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 5º (quinto) bimestre do exercício de 2017.

**TCE-AL****OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS****EQUIPE DA OUVIDORIA
BIÊNIO 2017-2018**

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.

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. RENATA RODRIGUES LUDUVICE COSTA, servidora comissionada, mat. 77.884-2, ocupante do cargo de Assistente Técnico;
4. SILVÂNIO MARQUES DA SILVA, servidor comissionado, mat. 77.827-3, ocupante do cargo de assistente de inspeção;



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

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.



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, pleiteamos todo o material gráfico que será necessário para a divulgação desse eficiente canal de comunicação que é a Ouvidoria, bem como os insumos necessários para as ações de orientações para implantação e manutenção das ouvidorias dos jurisdicionados do TCE/AL.

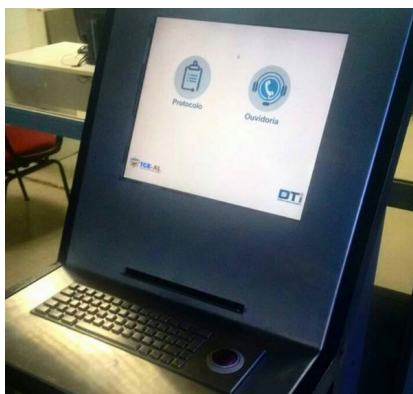


TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

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 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.

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 sobre:

- Nomeação e posse do novel Conselheiro Rodrigo Cavalcante Siqueira, durante o período de junho à julho do corrente ano;



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

- 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;
- 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;
- Sessão Plenária do dia 29 de agosto de 2017, em que Ouvidor, Conselheiro Anselmo Brito, publicitou a Prestação de Contas das ações desenvolvidas pela Ouvidoria, no primeiro semestre de 2017;
- Decisão do TCU, proferida no bojo do TC 005.506/2017-4, referente aos Precatórios do FUNDEF, que consolidou seu entendimento quanto a aplicabilidade dos recursos do fundo exclusivamente na educação;
- 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;
- Decisão do Tribunal de Contas do Estado do Maranhão que aprovou o acesso irrestrito a processo de contas públicas através da transparência ativa, no site do TCE/MA;
- Lançamento do Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados (e-Ouv Municípios), Serviços gratuitos que oferecerá aos gestores municipais uma plataforma web para recebimento de denúncias, reclamações, sugestões;
- Estudo feito pela Organização Transparência Internacional aponta que, dentre 22 países da América Latina e Caribe o Brasil desponta como o país da América Latina em que a população mais confia nos canais de denúncia e, ainda,
- Homenagem da Ouvidoria do TCE/AL, pela passagem da data comemorativa do dia do Servidor Público.



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

5. III Encontro de Ouvidorias do Tribunal de Contas do Estado do Ceará

Nos dias 13 e 14 de setembro de 2017, a Ouvidoria do TCE/AL, realizou visita técnica a Ouvidoria do TCE/CE e participou do III encontro de Ouvidores, que ocorreu em Fortaleza/CE, promovido Tribunal de Contas do Estado do Ceará, por meio do Instituto Plácido Castelo.



O III encontro de Ouvidores foi realizado no auditório do TCE/CE e faz parte do Programa de Capacitação Continuada para Ouvidores e Servidores de Ouvidorias Públicas, idealizado pelo Ouvidor do TCE-CE, Conselheiro-Substituto Itacir Todero, que tem como objetivo uniformizar os entendimentos e destacar as ações do Tribunal para a qualificação e fortalecimento das Ouvidorias Públicas.



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS



O III Encontro de Ouvidorias do Tribunal de Contas do Estado do Ceará teve como tema a “Comunicação e Ouvidoria: um olhar para o cidadão” e objetivou discutir as práticas, estabelecer as diretrizes e compartilhar as experiências sobre a instauração e as atividades de uma ouvidoria para a melhoria da gestão do governo.

6. Terceira etapa do Programa de Capacitação Continuada em Ouvidorias – PROFOCO/ CGU

A Ouvidoria do TCE/AL participou da terceira etapa da política de formação continuada, no período de 25 a 29 de setembro de 2017, através da capacitação da servidora Cláudia Maria Albuquerque Pereira, mat. 62589-2, no curso de “**GESTÃO E PRÁTICA EM OUVIDORIA**”, com carga horária de 20 horas, realizado pela Esaf, em parceria com a CGU, na sala de treinamento da Reitoria da Universidade Federal do Amapá – UNIFAP, na cidade de Macapá e, como proposta didática de aprendizagem contou com a divisão de conteúdo em quatro módulos.



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS



O curso faz parte do Profoco, coordenada pela OGU, com o apoio do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle, em parceria com a 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.

7. Quarta etapa da Política de Formação Continuada em Ouvidorias – PROFOCO/ CGU

No período de 17 a 19 do mês de outubro do corrente ano, a Ouvidoria do TCE/AL participou da quarta etapa da política de formação continuada, através da capacitação da servidora Cláudia Maria Albuquerque Pereira, mat. 62589-2, no curso de **“TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EM OUVIDORIAS”**, com foco no Papel da Ouvidoria no combate a corrupção, com carga horária de 20 horas, realizado pela Escola de Administração Fazendária – Esaf, em parceria com a CGU, na Cidade de Recife - PE.





TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

O curso também faz parte do Profoco, coordenada pela OGU, com o apoio do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle, em parceria com a ESAF, que vem promovendo continuamente capacitações gratuitas para os servidores e empregados públicos que atuam em ouvidorias.

8. Segundo evento da “OUVIDORIA EM AÇÃO” - Homenagem ao Servidor Público

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, na manhã do dia 30 de outubro de 2017, realizou, na entrada principal do prédio sede do TCE/AL, singela homenagem pela passagem do dia comemorativo do Servidor Público.



Durante o início da manhã a equipe da Ouvidoria recepcionou aproximadamente 200 (duzentos) servidores do TCE/AL, com a distribuição de marcador de páginas, parabenizando os servidores pela passagem do dia do Servidor Público e divulgando os canais de comunicação disponíveis aos servidores e demais integrantes da sociedade.



TCE-AL

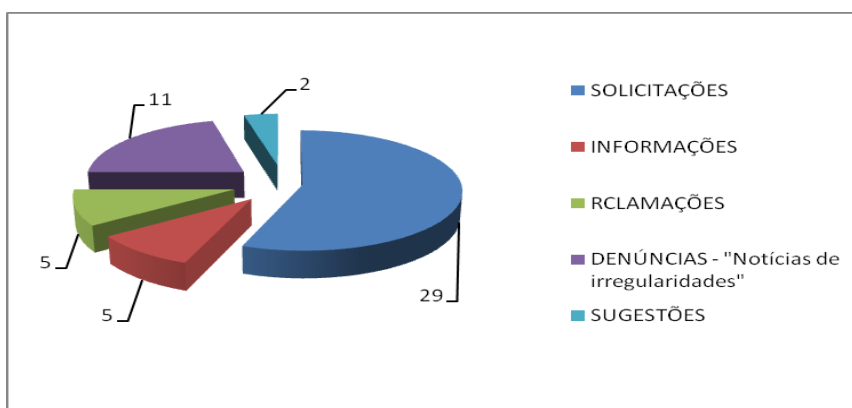
OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

OUVIDORIA EM NÚMEROS

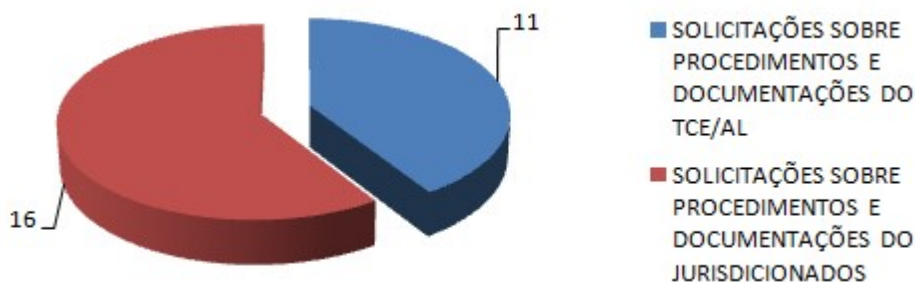
Durante o quinto bimestre de 2017 foram registradas na Ouvidoria, através dos seus canais de comunicação, o total de 52 (quarenta e cinco) manifestações.

1. Natureza das Manifestações

As 52 (cinquenta e duas) manifestações registradas nos meses de setembro e outubro do corrente ano foram classificadas da seguinte forma: 29 (vinte e nove) “SOLICITAÇÕES”, 05 (cinco) “INFORMAÇÕES”, 05 (cinco) “RECLAMAÇÕES” e 11 (onze) “Notícia de Irregularidade - DENÚNCIAS” e 02 (duas) “SUGESTÕES”, 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:

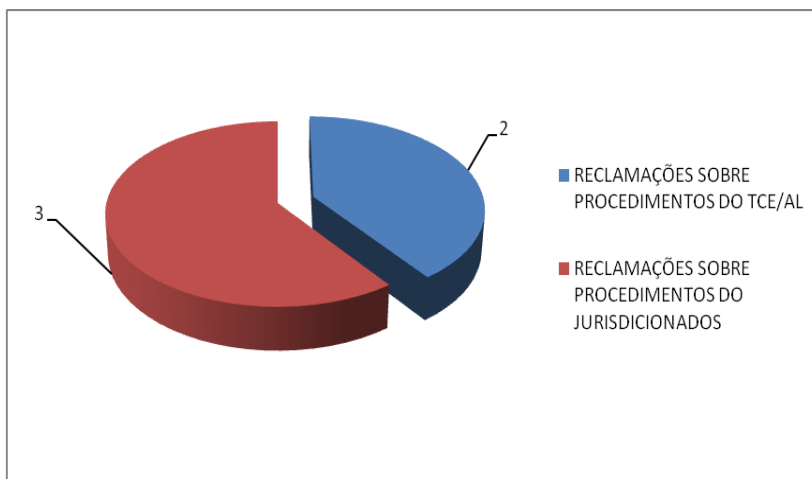




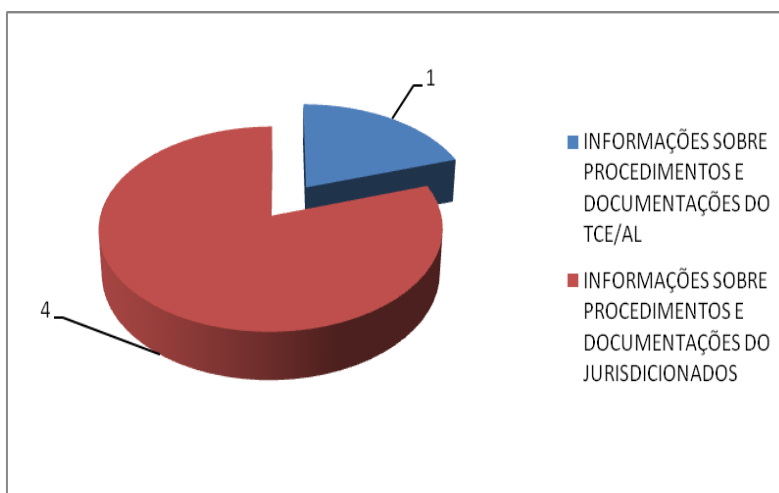
TCE-AL

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:

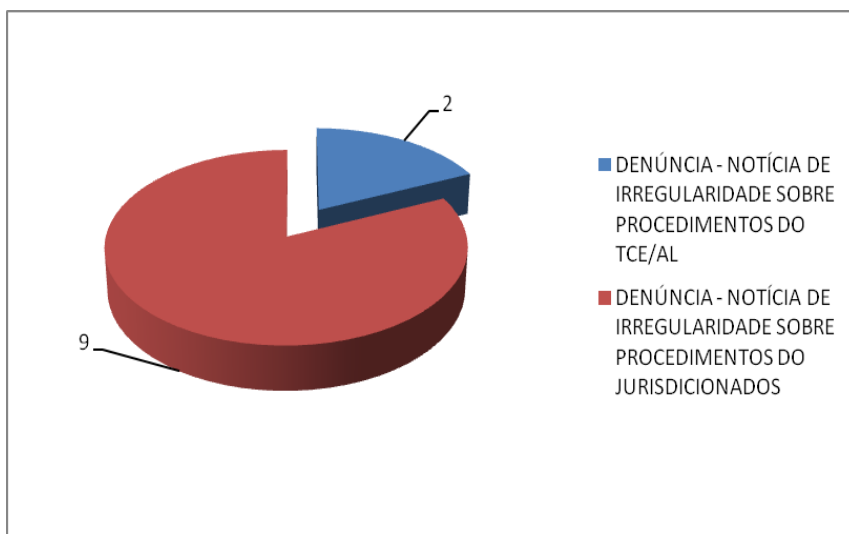




TCE-AL

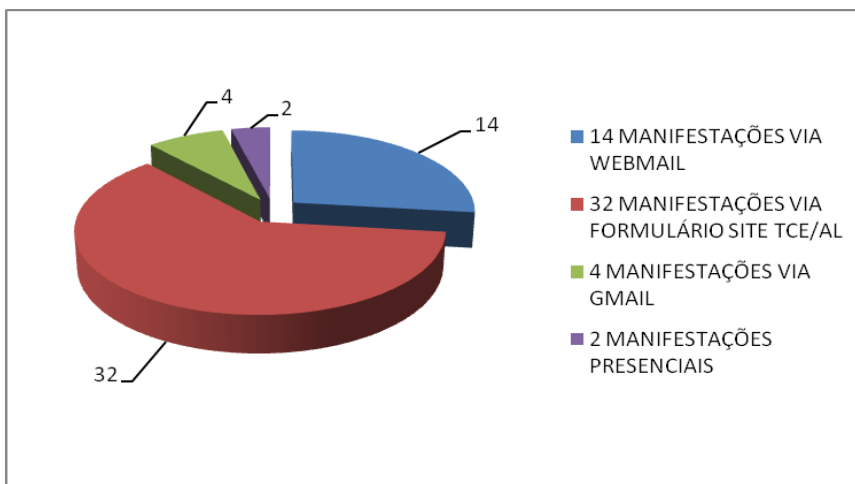
OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

As “DENÚNCIAS” – recepcionadas como “Notícias de Irregularidade”, 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 52 (cinquenta e duas) manifestações registradas e autuadas foram os seguintes:



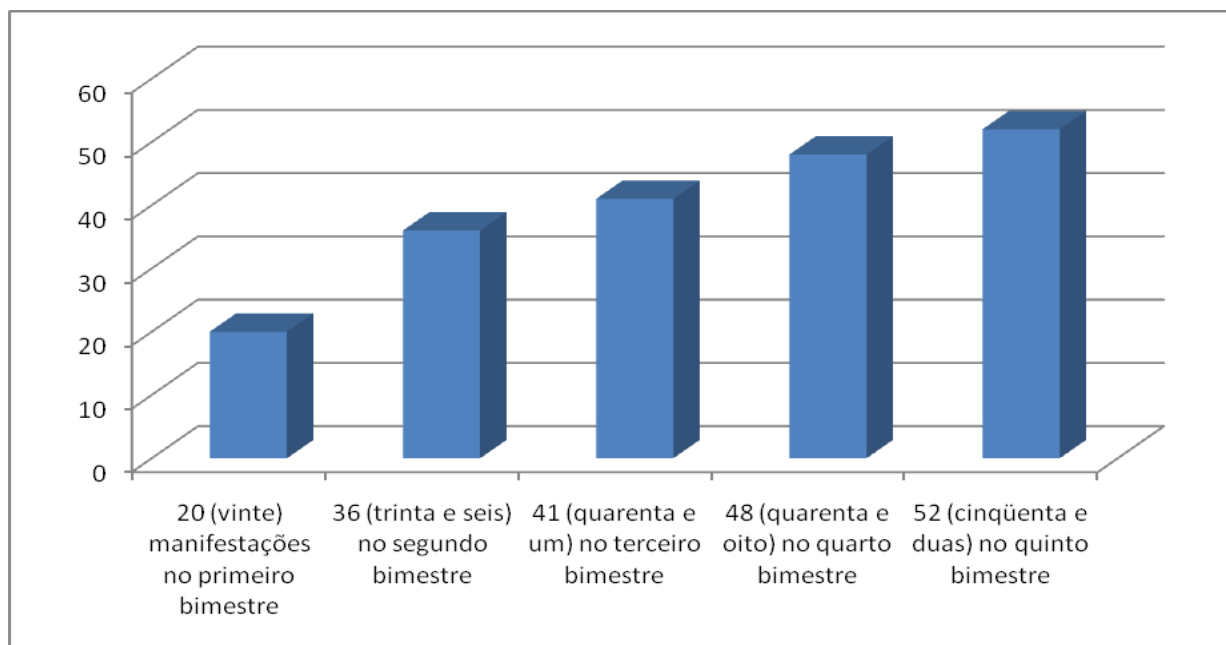


TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

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; 48 (quarenta e oito) no quarto bimestre e 52 (cinquenta e duas) no quinto bimestre, alcançando o total de 197 (cento e noventa e sete) manifestações registradas e autuadas, conforme exposto no quadro a seguir:



Do total de 197 (cento e noventa e sete) manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, ao final do quinto bimestre, a situação de atendimento, instrução e tramitação encontra-se da seguinte forma:

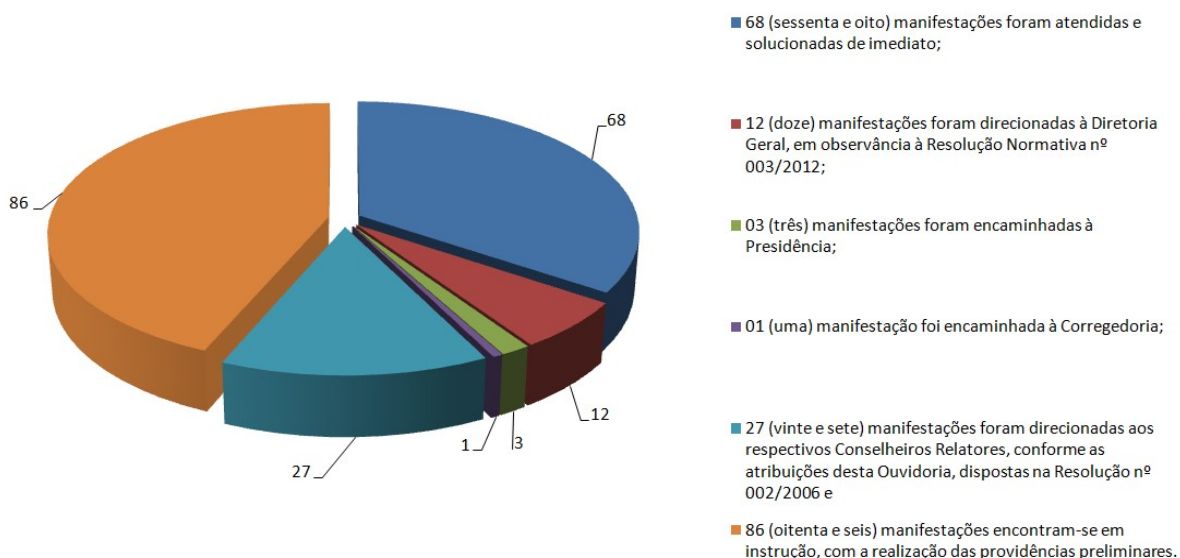
- 68 (sessenta e oito) manifestações foram atendidas e solucionadas de imediato;
- 12 (doze) manifestações foram direcionadas à Diretoria Geral, em observância à Resolução Normativa nº 003/2012;
- 03 (três) manifestações foram encaminhadas à Presidência;
- 01 (uma) manifestação foi encaminhada à Corregedoria;



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

- 27 (vinte e sete) manifestações foram direcionadas aos respectivos Conselheiros Relatores, conforme as atribuições desta Ouvidoria, dispostas na Resolução nº 002/2006 e
- 86 (oitenta e seis) manifestações encontram-se em instrução, com a realização das providências preliminares.



5. 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:

EXPEDIENTES ENVIADOS / QUANTITATIVOS		EXPEDIENTES RECEBIDOS / QUANTITATIVOS	
MEMORANDOS	114	MEMORANDOS	17
OFÍCIOS	160	OFÍCIOS	02
COMUNICAÇÃO INTERNA	002	CIRCULARES	02
TOTAL	276	TOTAL	21

**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 quinto bimestre de 2017, bem como, a síntese das ações e eventos desenvolvidos no período, fazendo uma explanação geral de sua atuação durante os dez 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, 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.

Maceió, Ouvidoria do TCE/AL, 10 de novembro de 2017.

ANSELMO ROBERTO DE ALMEIDA BRITO

Conselheiro Ouvidor