



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TCE-AL SEXTO BIMESTRE

**TCE-AL****OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS****RELATÓRIO DE ATIVIDADES BIMESTRAIS****SEXTO 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 e também pelos serviços que presta, instruindo os processos e informando aos interessados de suas ações, estimulando, desta forma, o exercício do efetivo controle social.

Observando-se os comandos do art. 2º da Resolução Normativa nº 002/2006, publicada no DOE/AL, edição de 22 de março de 2006, nas manifestações encaminhadas à Ouvidoria, esta poderá, de pronto, realizar procedimentos preliminares para a instrução dos autos, possibilitando o acolhimento de eventuais denúncias/representações, de acordo os critérios estabelecidos na legislação.

No decorrer do primeiro ano 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 e melhor conhecimento, pela sociedade, das suas reais atividades e da sua função primordial quanto à melhoria da prestação dos serviços públicos.

Essa nova postura vem resultando em um significativo crescimento do número de recebimento 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, o controle efetivo e concomitante daqueles prestados pelos jurisdicionados.

Desta forma, em atenção aos comandos dispostos no inciso X do artigo 2º do normativo supra apresentamos este relatório das atividades desenvolvidas na Ouvidoria, durante o sexto bimestre do exercício de 2017, acrescentando às informações bimestrais os quantitativos consolidados no exercício de 2017.

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

A Ouvidoria do TCE/AL ainda se ressenete da falta de quadro de pessoal próprio, situação já de conhecimento da presidência do Tribunal, que apesar de haver contribuído decisivamente na cessão de servidores comissionados para que o setor tenha condições mínimas de funcionamento, ainda está aquém do necessário, precisando, urgentemente, de medidas legais para a solução do problema.

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. DANIELLE GONÇALVES CORDEIRO, servidora comissionada, mat. 78.046-4, ocupante do cargo de Assistente Técnico (nomeada em 21/12/2017);

2. MÉRCIA RUANE BARRETO COSTA SILVA, servidora comissionada, mat. 77.884-2, ocupante do cargo de Oficial de Gabinete;

3. MYLLENA DA SILVA PONTES, servidora comissionada, mat. 77.883-4, ocupante do cargo de auxiliar de Gabinete;

4. RENATA RODRIGUES LUDUVICE COSTA, servidora comissionada, mat. 77.884-2, ocupante do cargo de Assistente Técnico (exonerada em 21/12/2017);

5. 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

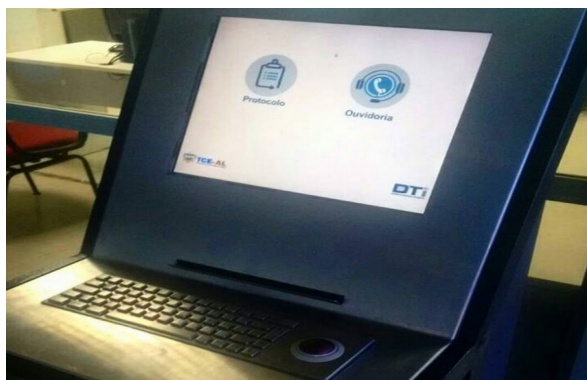
Objetivando sempre priorizar o interesse público, garantindo maior acessibilidade do cidadão à Ouvidoria, nosso horário de funcionamento presencial vai das 8 às 18 horas, diariamente.

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 e o acesso do cidadão também através WhatsApp, com o número de celular (82) 99983-5401, este suspenso temporariamente.

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

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas reativou o “Totem”, disponibilizando à sociedade alagoana, na recepção do Tribunal de Contas, a máquina de autoatendimento para consultas processuais e recebimento de informações, solicitações, denúncias, reclamações, críticas e elogios referentes ao desempenho dos órgãos/entidades da administração pública.





TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

4. Participação em Eventos

4.1. 16 e 17/11/2017 - I Simpósio Nacional sobre o Papel da Ouvidoria no Cenário Atual de Crise Política, Institucional e Ética pela qual atravessa o país.

A Ouvidoria do TCE/AL participou da primeira edição nacional do Simpósio sobre o Papel da Ouvidoria no Cenário Atual de Crise Política, Institucional e Ética pela qual atravessa o país no Tribunal de Contas do Amazonas (TCE-AM), nos dias 16 e 17 de novembro.

O evento contou com a participação de representantes de Ouvidorias de todo o país, nomes importantes do cenário jurídico e da administração pública de modo geral.

Coordenado pela Ouvidoria Geral do TCE-AM, o Simpósio teve como objetivo discutir e desenvolver novos mecanismos, diretrizes e caminhos alternativos para que as Ouvidorias possam atuar de forma mais ativa e participativa, isto é, como um diferencial no contexto da crise que abala o país.





TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

4.2 21 a 23/11/2017 - Curso do PROFOCO: “Defesa do Usuário e Desburocratização”

No período de 21 a 23 do mês de novembro do ano de 2017, a Ouvidoria do TCE/AL participou da última etapa da política de formação continuada de 2017, através da capacitação da servidora Cláudia Maria Albuquerque Pereira, mat. 62589-2, no curso de “Defesa do Usuário e Desburocratização”, com carga horária de 20 horas, realizado pela Escola de Administração Fazendária – Esaf em parceria com a CGU na Cidade de Manaus-AM.



A Política de formação continuada em ouvidorias - Profoco, é um programa de capacitação continua para servidores e empregados públicos que atuam em ouvidorias, tanto na União quanto nos Estados, no Distrito Federal e nos Municípios, executado pela OuvidoriaGeral da União - OGU através da Esaf e com o apoio do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle.





TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

4.3. 30/11/2017 - 1º Seminário Regional de Transparência e Controle Social

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas participou no dia 30 de novembro de 2017 do 1º Seminário Regional de Transparência e Controle Social.

O Seminário promovido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), contou com o apoio das Unidades da OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS, CGU nos Estados, dos Conselhos Regionais de Contabilidade (CRC) e da Academia Brasileira de Ciências Contábeis (ABRACICON), bem como da Controladoria Geral do Estado (CGE/AL), Secretária de Fazenda Estadual (SEFAZ/AL), Tribunal de Contas do Estado de Alagoas (TCE/AL), através de sua Ouvidoria e do Tribunal de Contas da União (SECEX/TCU-AL).

O evento, com a parceria do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), promoveu palestras e fórum de discussões sobre o acesso à informação, proteção e defesa do usuário de serviços públicos, desburocratização, papel das ouvidorias, entre outros assuntos correlatos.





TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

4.4. 03/12/2017 - Dia Internacional Contra a Corrupção

A Ouvidoria do TCE/AL participou, no dia 03 de dezembro de 2017, das celebrações do Dia Internacional Contra a Corrupção, no Maceió Shopping. O evento foi uma iniciativa do Fórum de Combate à Corrupção em Alagoas (Focco-AL) e contou com o apoio da CGU, CGE, SMCI e da Ouvidoria do TCE/AL, objetivando a conscientização da população sobre seu papel na fiscalização do uso correto do dinheiro público e orientando a sociedade contra as pequenas corrupções do dia a dia.





TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

4.5. 11/12/2017 - 1º Encontro de Ouvidorias dos Jurisdicionados do TCE/AL



1º ENCONTRO DE OUVIDORIAS DOS JURISDICIONADOS DO TCE/AL

*Uma abordagem sobre conscientização
da função das ouvidorias como
instrumento de controle social*

11
às 8
do Tribu
do Esta

PROGRAMAÇÃO

8h00 - Credenciamento
9h00 - Abertura
12h30min - Encerramento

PÚBLICO ALVO

Prefeitos
Presidentes de Câmara

TEMAS

- * O Papel das ouvidorias e a imprescindibilidade da existência e atuação como instrumento de controle social;
- * Transparência, controle e o canal direto de comunicação para o aprimoramento da gestão pública;
- * Ouvidoria, importante ferramenta no combate à corrupção;
- * As ferramentas para a implantação e manutenção das ouvidorias;
- * O papel da sociedade civil na ouvidoria;

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas realizou no dia 11 de dezembro de 2017 o 1º Encontro de Ouvidorias dos Jurisdicionados do TCE/AL com cerca de 300 (trezentos) participantes entre gestores, controladores internos, integrantes das equipes técnicas da Administração Pública Estadual e Municipal e a sociedade em geral.



O evento apoiado pela Presidência da Corte de Contas alagoana foi um dos mais concorridos da história do Tribunal, superlotando os seus dois auditórios, o principal, no térreo e o das Sessões Plenárias, no segundo piso do prédio, onde aconteceram as projeções simultâneas de áudio e vídeo.



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS



A representatividade também foi expressiva, quase 100% dos Poderes Executivos e Legislativos dos municípios alagoanos estavam presentes e atentos até o último instante às orientações para a criação, implantação e manutenção das Ouvidorias Públicas em conformidade com os comandos da nova Lei nº 13.460/2017 e das outras temáticas abordadas, como a da “transparência pública”, a da “Lei de Acesso à Informação”, a do “Importante papel das Ouvidorias no aprimoramento da gestão pública”, a da “Portaria 424 do Governo Federal, que estabeleceu a imprescindibilidade de canal aberto entre a administração pública e a sociedade como requisito para firmar convênios e contratos de repasses voluntários” e a do “O papel das Ouvidorias no Combate à Corrupção, como instrumento de controle social”.

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

O 1º Encontro de Ouvidorias dos Jurisdicionados do TCE/AL teve como convidado especial o Ouvidor Geral da União, Gilberto Valler, proferindo a palestra magna de abertura. Na primeira mesa de expositores, sob a presidência do Professor Marcos Joel, estavam o Auditor Federal da CGU/AL, Sérgio Studart e a Superintendente de Auditoria da CGE/AL, Adriana Araújo Peixoto. Na segunda, presidida pelo Conselheiro Substituto Alberto Pires, foram expositores, Claudivan da Silva Costa, Secretário do TCU -SECEX/AL e Cláudia Maria Albuquerque Pereira, responsável pela Ouvidoria do TCE/AL.

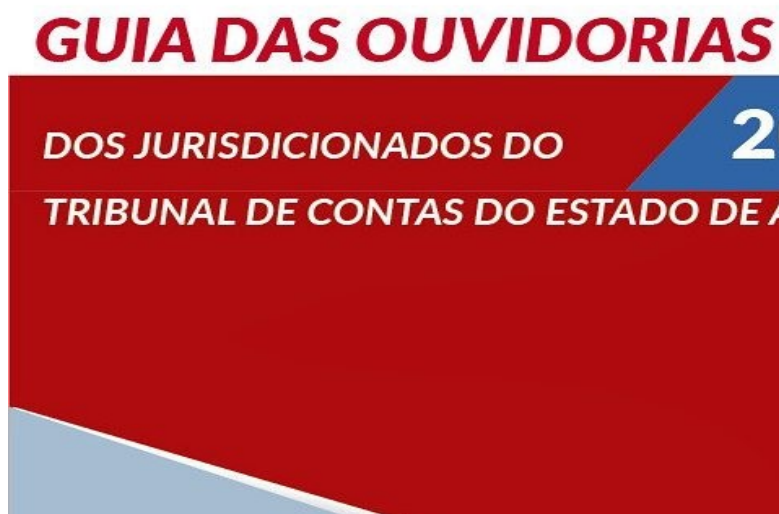




TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

4.6. Lançamento do Guia das Ouvidorias dos Jurisdicionados do TCE/AL



Os participantes do 1º Encontro de Ouvidorias dos Jurisdicionados do TCE/AL receberam panfletos, durante o evento, com a apresentação do “Guia das Ouvidorias dos Jurisdicionados do TCE/AL”, lançado em edição on-line.

Com o objetivo de estimular a criação e a manutenção das Ouvidorias Públicas no âmbito de cada município alagoano, disseminar conhecimento e estimular às boas práticas, o Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, através de sua Presidência e Ouvidoria, disponibilizou no site http://tce.al.gov.br/view/guia_das_ouvidorias.php o “Guia das Ouvidorias dos Jurisdicionados do TCE/AL”.

O Guia foi elaborado a partir de pesquisas na literatura especializada, apresenta-se no formato de perguntas e respostas, de linguagem simples, prática e direta para subsidiar da melhor forma os gestores públicos na implantação, estruturação e manutenção das Ouvidorias Públicas.



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

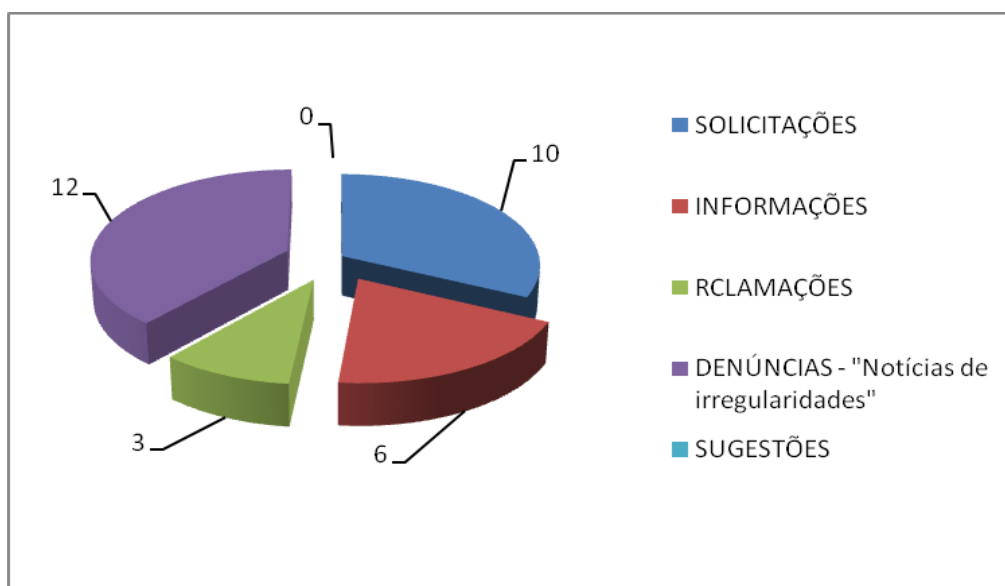
OUVIDORIA EM NÚMEROS

Para melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL durante a gestão do Ouvidor, Conselheiro Anselmo Roberto de Almeida Brito, o Relatório de atividade do sexto bimestre, no tópico “OUVIDORIA EM NÚMEROS” apresentará graficamente os quantitativos das atividades desenvolvidas no período.

Representando elevado nível de confiança nos serviços ofertados por esta Ouvidoria durante os meses de novembro e dezembro de 2017, foram registradas, através dos seus canais de comunicação, 31 (trinta e uma) manifestações.

1. Natureza das Manifestações

As 31 (trinta e uma) manifestações registradas nos meses de novembro e dezembro de 2017 foram classificadas da seguinte forma: 10 (dez) “SOLICITAÇÕES”, 06 (seis) “INFORMAÇÕES”, 03 (três) “RECLAMAÇÕES” e 12 (doze) DENÚNCIAS, “Notícia de Irregularidade”, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

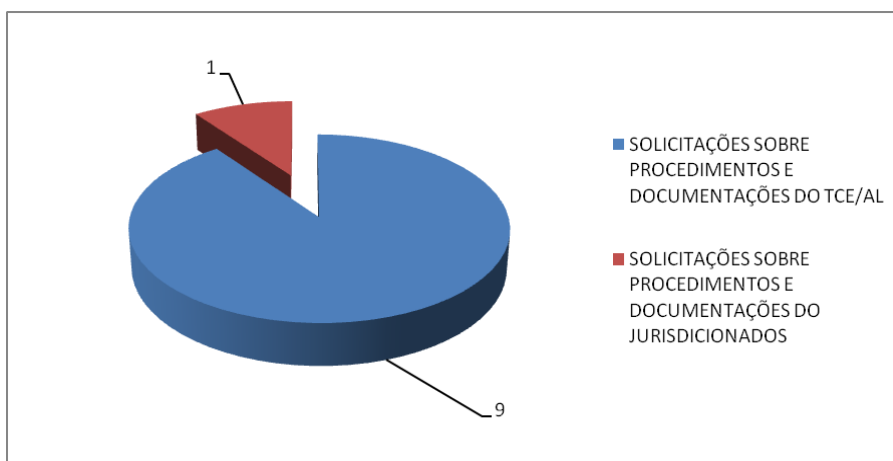




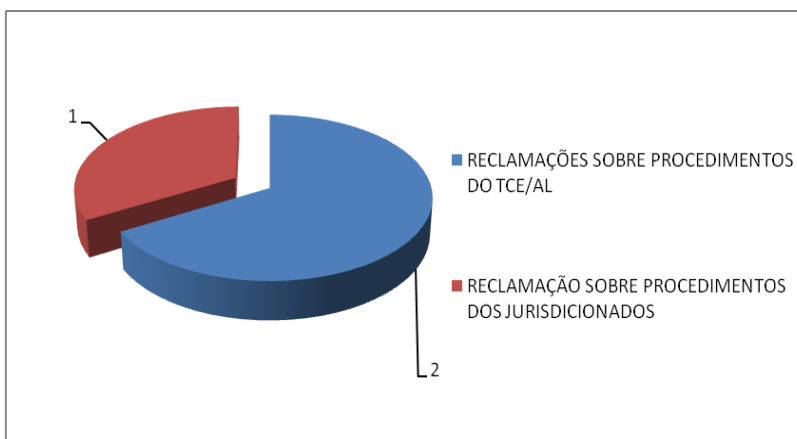
TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

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. Das 10 (dez) solicitações demandadas, 09 (nove) foram solicitações sobre procedimentos e documentações dos Jurisdicionados e 01 (uma) sobre procedimento/documentação do TCE/AL, conforme o gráfico abaixo:



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 do Tribunal de Contas. Das 03 (três) Reclamações demandadas duas foram sobre procedimentos do TCE/AL e 01 (uma) sobre procedimento de Jurisdicionado, conforme o gráfico a seguir:

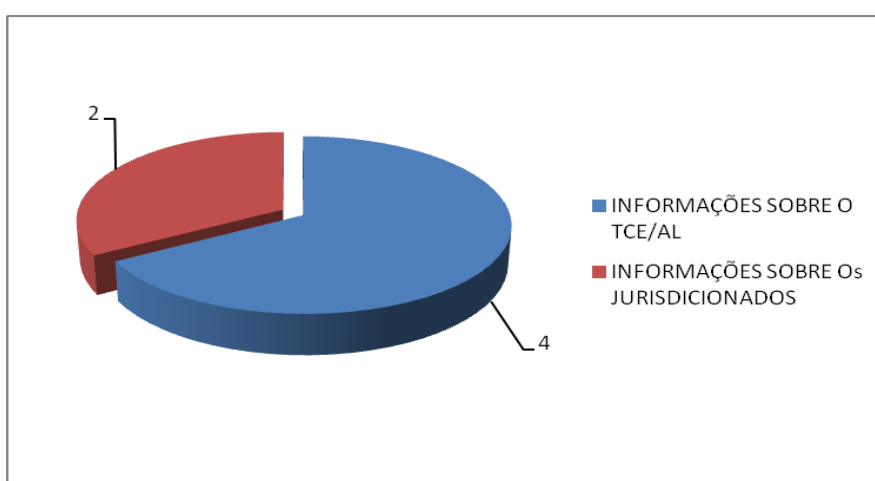




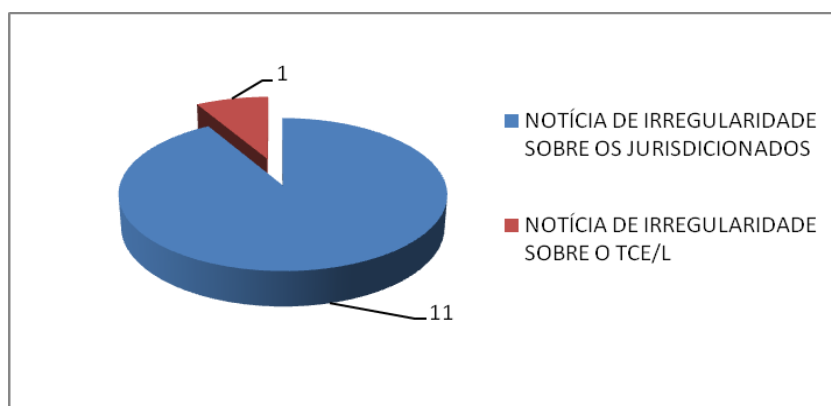
TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

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. Das 06 (seis) Informações demandadas, 02 (duas) foram sobre as atividades de Jurisdicionado e 04 (quatro) do TCE/AL, conforme o gráfico a seguir:



As “DENÚNCIAS” – recebidas como “Notícias de Irregularidade” - são as comunicações de prática de ato irregular/ilegal, 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 do Tribunal. Das 12 (doze) “Notícias de Irregularidade” demandadas, 11 (onze) foram sobre as atividades de Jurisdicionado e 01 (uma) sobre o TCE/AL, conforme o gráfico a seguir:



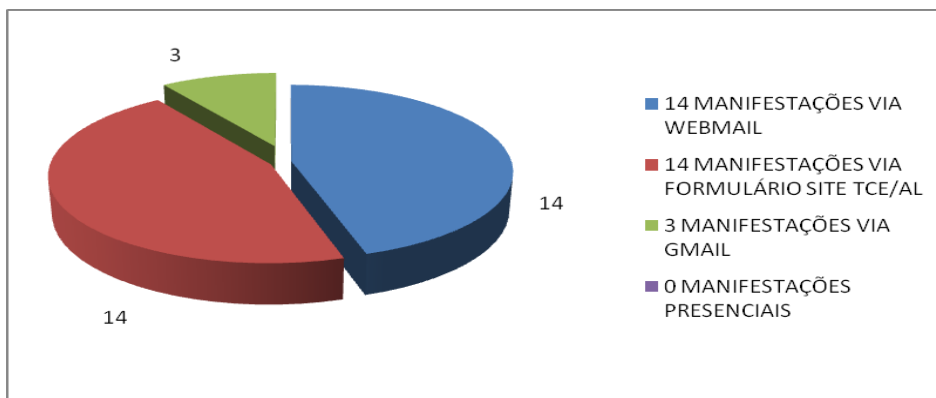


TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

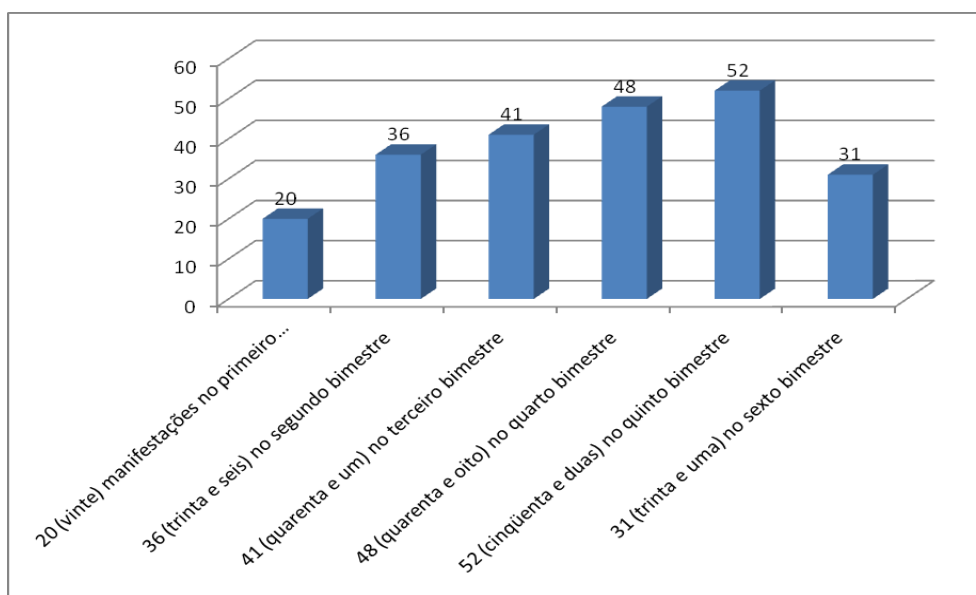
2. Canal de acesso utilizado

Os canais de comunicação utilizados para recepcionar as 31 (trinta e uma) manifestações registradas nos meses de novembro e dezembro de 2017 foram:



3. Situação das Manifestações

Durante todo o exercício de 2017 foram registradas e autuadas na Ouvidoria 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, 52 (cinquenta e duas) no quinto bimestre e 31 (trinta e uma) manifestações no sexto bimestre, alcançando o total de 228 (duzentos e vinte e oito), conforme exposto no quadro a seguir:



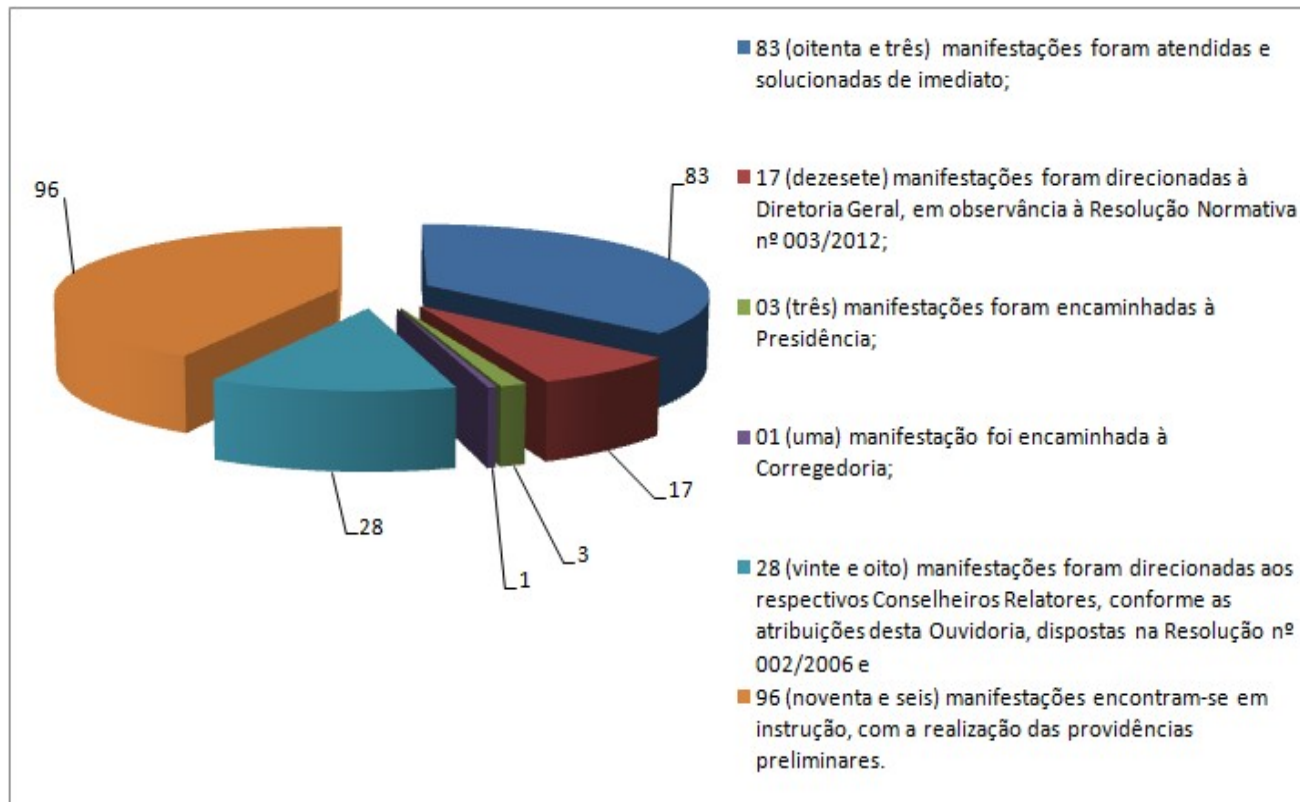


TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

As 228 (duzentos e vinte e oito) manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no final do exercício de 2017, encontravam-se da seguinte forma:

- 83 (oitenta e três) manifestações foram atendidas e solucionadas de imediato;
- 17 (dezesete) manifestações foram direcionadas à Diretoria Geral;
- 03 (três) manifestações foram encaminhadas à Presidência;
- 01 (uma) manifestação foi encaminhada à Corregedoria;
- 28 (vinte e sete) manifestações foram direcionadas aos respectivos Conselheiros Relatores; e
- 96 (noventa e seis) manifestações em instrução, com a realização das providências preliminares.





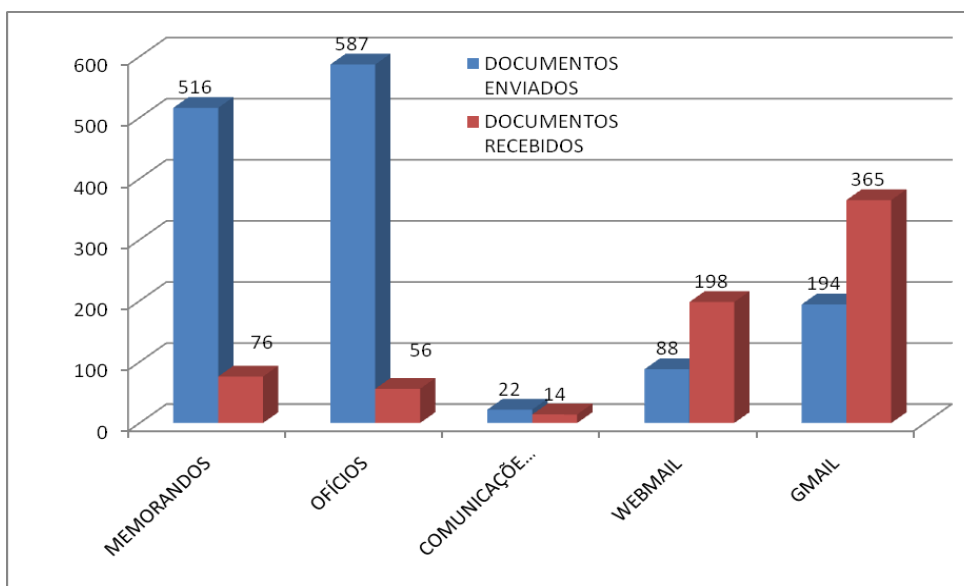
TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

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 exercício de 2017:

EXPEDIENTES ENVIADOS / QUANTITATIVOS		EXPEDIENTES RECEBIDOS / QUANTITATIVOS	
MEMORANDOS	516	MEMORANDOS	76
OFÍCIOS	587	OFÍCIOS	56
COMUNICAÇÃO INTERNA	22	CIRCULARES	14
WEB MAIL	88	WEB MAIL	198
E-MAIL GMAIL	194	E-MAIL GMAIL	365
TOTAL	1407	TOTAL	709





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 sexto bimestre de 2017, bem como, o apanhado das ações e eventos desenvolvidos no ano de 2017, fazendo-se a consolidação quantitativa de sua atuação anual.

A pequena equipe tem envidado 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.

O nosso planejamento contempla diversas ações que serão desempenhadas no decorrer exercício de 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 e da importância indubitável das Ouvidorias Públicas, realizar com êxito o *mister* assumido.

Maceió, Ouvidoria do TCE/AL, 10 de janeiro de 2018.

ANSELMO ROBERTO DE ALMEIDA BRITO

Conselheiro Ouvidor