



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

**RELATÓRIO
DE
ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TCE-AL
SEGUNDO BIMESTRE**



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES BIMESTRAIS SEGUNDO BIMESTRE DE 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 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.

Ressalta-se que, conforme apresentado no último relatório de atividades do exercício de 2017 e reiterado no Relatório de atividades do primeiro bimestre - o crescimento do número de manifestações registradas/autuadas - e que em virtude da carência de quadro próprio de servidores, da ausência de um sistema informatizado apto a atender as demandas, bem como da precária estrutura física da Ouvidoria, não foi possível atendê-las todas em tempo hábil, repercutindo no próprio funcionamento administrativo do setor.

Pelo exposto e objetivando a adequação da Ouvidoria aos comandos da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos), que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, assim como minimizar as dificuldades "estruturais" existentes, necessitou-se tomar algumas medidas a respeito na tentativa de aprimorar a prestação dos serviços.

Neste sentido, o Ouvidor determinou o procedimento de correição no período de 18 de janeiro a 30 de maio do corrente ano, através do Ato nº 01/2018 – OUVIDORIA, publicado no DOeTCE/AL, edição de 18 de janeiro de 2018, que foi prorrogado até dia 30 de abril do mesmo ano.

Com as primeiras providências realizadas no intuito de superar as dificuldades e em observância aos comandos dispostos no inciso X do artigo 2º do normativo supracitado, que determina a elaboração de relatório bimestral para informar a todos os Membros da Corte de Contas, acerca das atividades realizadas pela Ouvidoria, apresentamos o **Relatório bimestral das atividades desenvolvidas na Ouvidoria, durante o período de 1º de março a 30 de abril de 2018.**



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

EQUIPE DA OUVIDORIA BIÊNIO 2017-2018

A Ouvidoria do TCE/AL ainda se ressentida 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.

Durante o segundo bimestre, a equipe da ouvidoria foi composta da seguinte forma:

No assessoramento dos trabalhos:

1. MÉRCIA RUANE BARRETO COSTA SILVA, servidora comissionada, mat. 77.884-2, ocupante do cargo de Oficial de Gabinete;
2. JULIANA MONIK GAMA FALCÃO, servidora comissionada, mat. 78.052-9, nomeada em 07 de março de 2018, e
3. SILVÂNIO MARQUES DA SILVA, servidor comissionado, mat. 77.827-3, ocupante do cargo de assistente de inspeção.

Na coordenação do desenvolvimento dos trabalhos: CLÁUDIA MARIA ALBUQUERQUE PEREIRA, servidora efetiva, mat. 62589-2, cedida da estrutura do quadro de servidores do gabinete do Conselheiro Anselmo Brito.

OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

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 os endereços eletrônicos ouvidoria@tce.al.gov.br e ouvidoria.tceal@gmail.com e o acesso do cidadão também através do WhatsApp com o número de celular (82) 99983-5401, voltando a funcionar em 12 de janeiro de 2018, após a Ouvidoria receber celular institucional, as redes sociais do TWITTER, INSTAGRAM e FACEBOOK, este suspenso por ter sido hackeado e ainda, disponibilizando o “Totem” à sociedade alagoana, na recepção do Tribunal de Contas, 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

A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Para melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL durante o segundo bimestre do exercício de 2018, neste tópico, será apresentado de forma numérica e em gráficos, os quantitativos das atividades desenvolvidas no período.

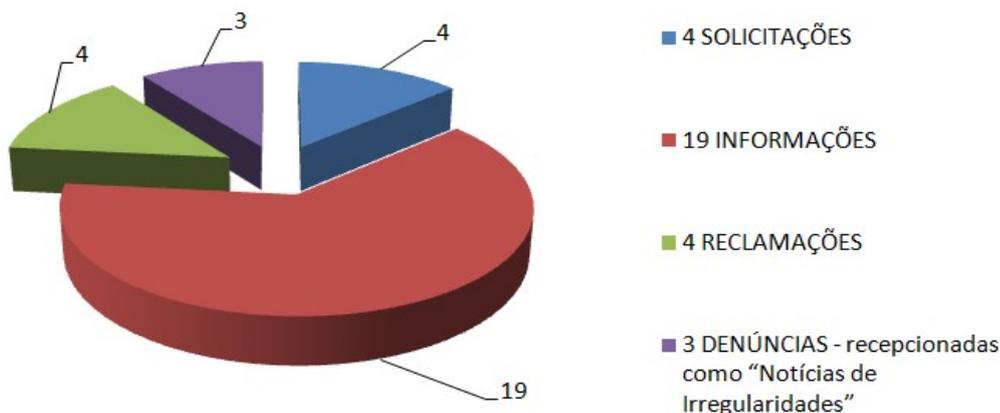
1. Quantitativos das Manifestações:

Durante o período de 1º de março a 30 de abril de 2018, foram registradas, através dos seus canais de comunicação, 30 (trinta) manifestações.

2. Natureza das Manifestações:

As 30 (trinta) manifestações registradas nos meses de março e abril de 2018 foram classificadas da seguinte forma:

- 4 (quatro) “SOLICITAÇÕES”;
- 19 (dezenove) “INFORMAÇÕES”;
- 4 (quatro) “RECLAMAÇÕES” e
- 3 (três) DENÚNCIAS, recebidas como “Notícias de Irregularidade”, conforme o gráfico a seguir:



2.1. As “INFORMAÇÕES” são os pedidos de acesso às informações/dados/documentos, que são produzidas ou custodiadas pelo Poder Público e, portanto, acessíveis a qualquer cidadão, ressalvadas, apenas, as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

O Tribunal de Contas do Estado de Alagoas regulamenta a Lei de acesso às informações (Lei nº12. 527/2011) através da Resolução Normativa nº 003/2012, que deixa a cargo da



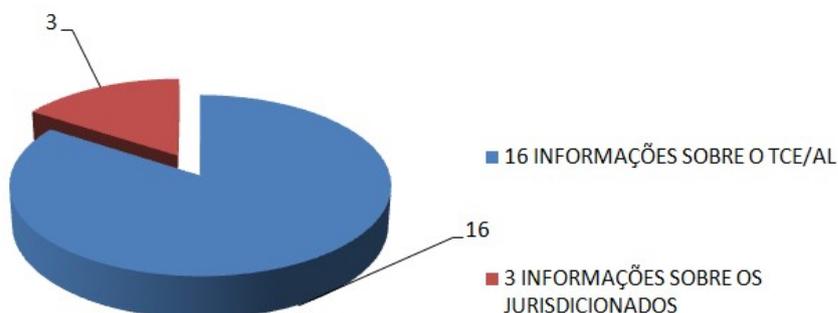
TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

Diretoria Geral todos os procedimentos para o seu atendimento, cabendo à Ouvidoria, a título de cooperação, receber, registrar e encaminhar os autos àquela para que atue dentro de suas competências.

As informações podem ser de assuntos referentes ao TCE/AL e aos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição deste Tribunal.

Das 19 (quinze) Informações demandadas, 16 (dezesseis) acerca das atividades do TCE/AL, e 3 (três) foram sobre as atividades de Jurisdicionado, conforme o gráfico a seguir:



2.2. 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 do Tribunal.

As solicitações demandadas, foram 4 (quatro) sobre procedimentos e documentações sobre o TCE/AL, esclarecimentos e/ou documentações e/ou providências sobre os Jurisdicionados, não sendo registrada nenhuma solicitação acerca dos Jurisdicionados.

2.3. 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 dos órgãos ou entidade da Administração Pública estadual ou municipal sujeitos à jurisdição do Tribunal de Contas.

As reclamações demandadas, foram 4 (quatro) sobre procedimentos e documentações cerca das atividades do TCE/AL, não sendo registrada nenhuma manifestação de insatisfação diante dos procedimentos ou serviços prestados pelos Jurisdicionados.

2.4. As “DENÚNCIAS” – recepcionadas 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, podendo versar sobre as atividades do TCE/AL e/ou sobre atividades dos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição do Tribunal.

As 3 (três) DENÚNCIAS / “Notícias de Irregularidade” demandadas, foram 3 (três) que trataram de fatos acerca das atividades de Jurisdicionados, não sendo registrada nenhuma demanda sobre as atividades internas do TCE/AL.



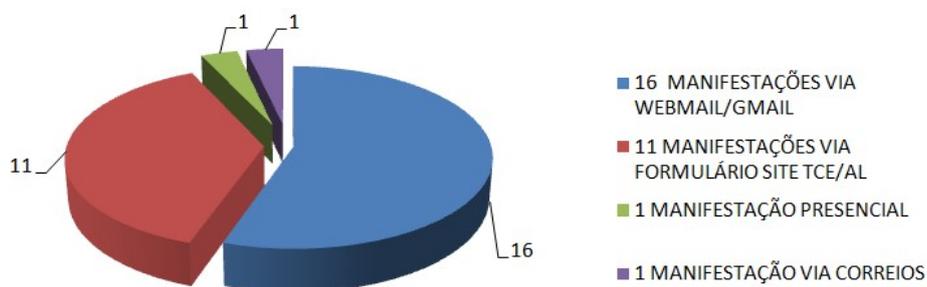
TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

3. Canal de acesso utilizado para receber as manifestações:

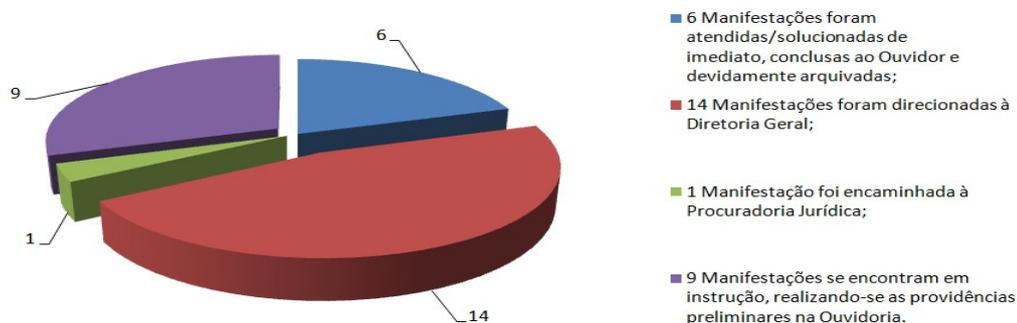
Os canais de comunicação utilizados para receber as 30 (trinta) manifestações registradas nos meses de março e abril de 2018 foram:

Das 30 (trinta) manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no segundo bimestre do exercício de 2018, 16 (dezesseis) foram recebidas via WEBMAIL/GMAIL, 11 (onze) via FORMULÁRIO DO SITE TCE/AL, 01 (uma) presencialmente e 02 (duas) via postal, conforme o gráfico a seguir:



3. Situação das manifestações:

Das 30 (trinta) manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no segundo bimestre do exercício de 2018, 6 (seis) manifestações foram atendidas/solucionadas de imediato, conclusas ao Ouvidor e devidamente arquivadas, 14 (quatorze) foram direcionadas à Diretoria Geral, 01 (uma) manifestação foi encaminhada à Procuradoria Jurídica e 09 (nove) manifestações estão em instrução, realizando-se as providências preliminares na Ouvidoria, conforme o gráfico a seguir:



4. Procedimento de Correição e manifestações remanescentes do exercício de 2017:



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

Ao iniciar o segundo bimestre, também se começou trabalho correicional na Ouvidoria (Ato nº 01/2018 – OUVIDORIA, publicado no DOeTCE/AL, edição de 18/01/2018), prorrogado pelo Ato nº 02/2018, publicado no DOeTCE/AL, datado de 30 de abril do corrente ano.

Neste período de correição, além das manifestações recepcionadas/registradas durante o período de 1º de março a 30 de abril de 2018, foi trabalhado, também, o saldo remanescente de 96 (noventa e seis) manifestações referentes ao exercício de 2017.

6. Expedientes administrativos:

Além das manifestações registradas e autuadas, que demandam respostas, instruções e encaminhamentos, é válido registrar que para viabilizar os trabalhos de instrução dos processos autuados e a sua correta tramitação, durante o período da 1º de março a 30 de abril de 2018 foram executadas as seguintes ações:

- Envio de 79 (setenta e nove) memorandos;
- Expedição de 9 (nove) Ofícios;
- Envio de 34 (trinta e quatro) e-mails;
- Exarados 109 (cento e nove) despachos, dos quais o Conselheiro Ouvidor, no período de 1º de março a 30 de abril de 2018 despachou o total de **49 (quarenta e nove) processos** e a assessoria da Ouvidoria, no mesmo período, despachou **60 (sessenta) processos**, conforme demonstrado no quadro a seguir:

EXPEDIENTES REALIZADOS NO SEGUNDO BIMESTRE DE 2018	
MEMORANDOS ENVIADOS	79
OFÍCIOS EXPEDIDOS	5
E-MAILS ENVIADOS	32
DESPACHOS EXARADOS NO PERÍODO DE 01/03 A 30/04	109
➤ 49 DESPACHOS EXARADOS PELO OUVIDOR	225
➤ 60 DESPACHOS EXARADOS PELA ASSESSORIA	
TOTAL	

Considerações finais



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

Consoante exposto no relatório, destaca-se, em resumo, que a Ouvidoria tem procurado executar suas atribuições observando aos comandos legais, em que pese a diminuta equipe, envidando esforços para torná-la 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 das ações da Corte de Contas alagoana.

Registramos nossas justificativas diante da extrapolação dos prazos para a elaboração e envio dos relatórios das atividades da Ouvidoria, uma vez que, desde o dia 18 de janeiro do corrente ano, encontrávamos-nos em procedimento de correição conforme já relatado.

Importante apontar, mais uma vez, no relatório de atividades, a urgência de reestruturar-se o espaço físico, substituir os equipamentos tecnológicos da Ouvidoria, implantar um sistema próprio de recebimento e tratamento das manifestações de forma eletrônica que atendam as nossas necessidades básicas e, principalmente, criar o quadro de servidores para atender aos parâmetros da Lei nº 13.460/2017 que entrará em vigência para a União, Distrito Federal, Estados, e Municípios acima de 500.00 habitantes no próximo dia 21 de junho de 2018 e para os demais jurisdicionados, de forma gradual, a fim de que possamos, com vistas a importância indubitável das Ouvidorias Públicas, realizar com êxito o *mister* assumido.

Maceió, Ouvidoria do TCE/AL, 05 de junho de 2018.

ANSELMO ROBERTO DE ALMEIDA BRITO

Conselheiro Ouvidor