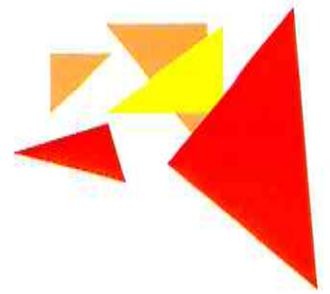




Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

**ouvidoria**



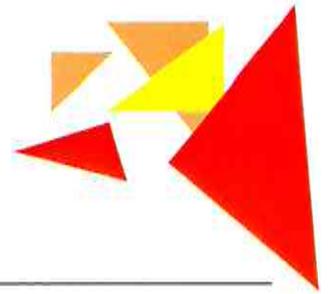
**RELATÓRIO**

**DE**

**ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TCE-AL**

**TERCEIRO BIMESTRE**

**1º de maio a 30 de junho de 2018**



---

**APRESENTAÇÃO**

---

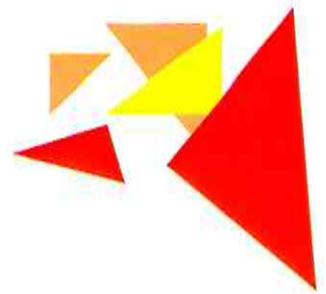
Como instrumento fundamental de aperfeiçoamento das ações de fiscalização e controle do patrimônio público, voltado para fomentar a transparência, a cidadania e o controle social, a Ouvidoria do TCE/AL surge como canal direto de comunicação à disposição do cidadão no que se relaciona ao recebimento de reclamações, sugestões, críticas e informações sobre os atos de agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal de Contas, assim como, a respeito do próprio serviço que este oferece à sociedade, informando aos interessados as suas ações.

A participação da sociedade, a transparência e a prestação de contas são aspectos fundamentais para a boa e correta gestão dos recursos públicos, além de serem as molas propulsoras das ações empreendidas pelas Ouvidorias Públicas que vêm ganhando cada vez mais importância, principalmente, após o advento da **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)** e, atualmente, da vigência da **Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos)**.

Quanto à Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, no ano de 2017 tivemos considerável crescimento do número de manifestações autuadas e, ainda que empregados todos os esforços possíveis, diante da carência de quadro próprio de servidores, da ausência de um sistema informatizado apto a atender as demandas, bem como da precária estrutura física do setor, não houve as condições necessárias para a vazão de todas em tempo hábil, conforme foi apresentado no último relatório de atividades do exercício de 2017 e reiterado nos relatórios do primeiro e segundo bimestres do corrente ano.

Buscando minimizar a situação posta e agilizar a tramitação das várias demandas, a Ouvidoria do TCE/AL passou por procedimento de correção durante o período de 18 de janeiro a 30 de maio do corrente ano, diminuindo, assim, consideravelmente o número de manifestações em instrução, conforme ficou demonstrado no Relatório da Correção publicado no DOeTCE/AL, edição de 18/06/2018.

Feita esta breve introdução e em cumprimento ao disposto no inciso X do artigo 2º da Resolução Normativa nº 002/2006, 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 das Atividades Desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL - 3º bimestre - período de 1º de maio a 30 de junho de 2018.**



**EQUIPE DA OUVIDORIA  
BIÊNIO 2017-2018**

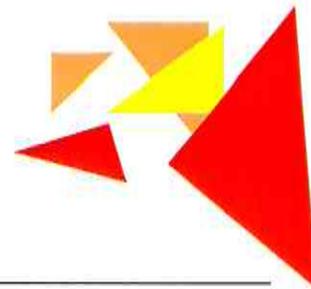
---

Durante o **terceiro bimestre**, a equipe da Ouvidoria do TCE/AL foi composta da seguinte forma:

**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.

**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, ocupante do cargo de Assessor de Gabinete;
3. SILVÂNIO MARQUES DA SILVA, servidor comissionado, mat. 77.827-3, ocupante do cargo de Assistente de Inspeção.
4. EMILY CARLA ALVES DOS SANTOS PEREIRA, estagiária do 8º período do Curso de Direito; e
5. NÁDIALINE SANTOS MAGALHÃES, estagiária do 9º período Curso de Direito.



## A OUVIDORIA EM AÇÃO

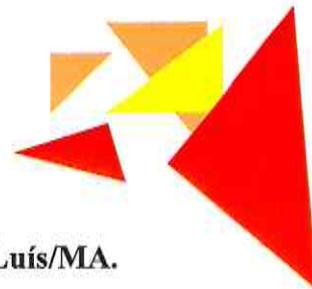
### 1. Horário de atendimento

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 da Ouvidoria

Buscando cumprir a sua missão institucional, a Ouvidoria do TCE/AL, com respaldo no inciso VII, art. 2º da Resolução Normativa nº 002/2006, vem priorizando estimular o diálogo do cidadão com a Administração Pública, utilizando os seguintes canais de comunicação:

-  **PRESENCIALMENTE**, no prédio sede do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas.
-  **POR CARTA**, através do endereço: Av. Fernandes Lima, 1047 – Farol – CEP nº 57.055-903 – Maceió/AL;
-  **PELO TELEFONE** Nº 08002840044, ainda de forma precária, em virtude da ausência de equipamento de gravador de voz;
-  **PELOS ENDEREÇOS ELETRÔNICOS:**  
[ouvidoria@tce.al.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.al.gov.br) e [ouvidoria.tceal@gmail.com](mailto:ouvidoria.tceal@gmail.com)
- **PELAS REDES SOCIAIS:**
  -  WhatsApp - (82) 99983-5401
  -  FACEBOOK – Ouvidoria\_tceal
  -  INSTAGRAM - @ouvidoria\_tceal
  -  TWITTER – ouvidoria@tce.al.gov.br
- “Totem” - disponibilizado no hall de entrada do prédio do TCE/AL, para consultas processuais e recebimento de manifestações.



## 1. Curso de Defesa do Usuário e Simplificação, na Cidade de São Luís/MA.

No período de 12 a 15 de maio, a Coordenação da Ouvidoria do TCE/AL, através da Servidora Cláudia Maria Albuquerque Pereira, participou do Curso de Defesa do Usuário e Simplificação, na Cidade de São Luís/MA, que faz parte do Programa de Capacitação das Ouvidorias Públicas promovido pela Ouvidoria Geral da União, através da CGU e do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle, com vistas ao aprimoramento do desenvolvimento das atividades inerentes às funções desempenhadas pelas Ouvidorias e adequação aos novos parâmetros estabelecidos na Lei nº 13.460/2017.



Ao final das atividades de capacitação, a Servidora da Ouvidoria do TCE/AL realizou visita-técnica ao TCE/MA para conhecer o Sistema eletrônico de recebimento e autuação das manifestações, momento em que foi recebida pelo então Ouvidor-Geral do TCE/MA, o Conselheiro Washington Oliveira.

## 2. Ouvidor-Geral da União, em visita TCE/AL, concede entrevista à TV Cidadã.

Atendendo ao convite da Ouvidoria do TCE/AL, o Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior, fez-se presente na tarde de 29 de junho, sendo recebido no gabinete da presidente Rosa Albuquerque, acompanhado do Conselheiro Anselmo Brito, Ouvidor do Tribunal de Contas e da servidora Cláudia Pereira, responsável pela Coordenação da Ouvidoria local.





Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

**ouvidoria**



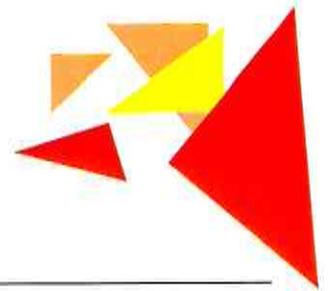
O objetivo da sua visita foi a gravação do primeiro Programa da Ouvidoria em parceria com a Diretoria de Comunicação da Corte de Contas, “Roda de Cidadania”. Momento primordial para esclarecer alguns pontos da Lei nº 13.460/2017.

**3. Programa “Roda da Cidadania” estreou com entrevista do Ouvidor-Geral da União.**



O programa “Roda da Cidadania”, uma parceria entre a Ouvidoria e a Diretoria de Comunicação do Tribunal de Contas de Alagoas, estreou no dia 21 de junho, na TV Cidadã, canal aberto 35.2, do TCE/AL. Na primeira edição apresentou a entrevista com o Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior, que esclareceu aos gestores e aos cidadãos sobre os novos comandos legais trazidos com pela Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Dispondo sobre a participação e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, a nova lei, que passou a vigorar em 22 de junho, para todos os estados da federação e municípios com mais de 500 mil habitantes prevê deveres e atribuições às Ouvidorias Públicas, como a forma de tratamento das manifestações e o prazo de resposta às denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos.



## A OUVIDORIA EM NÚMEROS

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

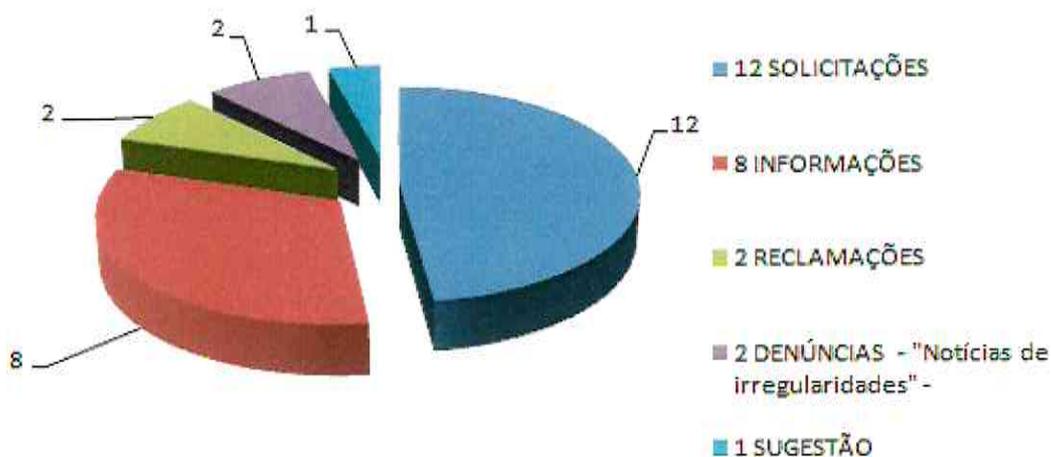
### 1. Quantitativos das Manifestações:

Durante o período de 1º de maio a 30 de junho de 2018, foram registradas, através dos seus canais de comunicação, **25 (vinte e cinco) manifestações**.

### 2. Natureza das Manifestações:

As 25 (vinte e cinco) manifestações registradas nos meses de maio e junho de 2018 foram classificadas da seguinte forma:

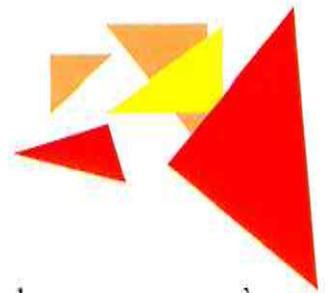
- 12 (dode) “SOLICITAÇÕES”;
- 8 (oito) “INFORMAÇÕES”;
- 2 (duas) “RECLAMAÇÕES”;
- 2 (duas) DENÚNCIAS, recepcionadas como “Notícias de Irregularidade” e
- 1 (uma) SUGESTÃO, conforme o gráfico a seguir:



**2.1. 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.

Foram demandadas **12 (dode) “SOLICITAÇÕES”** a respeito dos procedimentos e documentações dos Jurisdicionados, não sendo registrada nenhuma solicitação sobre as atividades internas do TCE/AL.

*[Handwritten signature]*



**2.2. 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 as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

O Tribunal de Contas do Estado de Alagoas regulamenta a Lei de Acesso às Informações (Lei nº 12.527/2011) através da Resolução Normativa nº 003/2012, que deixa a cargo da 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.

Foram registradas **8 (oito) “INFORMAÇÕES”** referindo-se às atividades do TCE/AL, não sendo registrada nenhuma informação sobre as atividades 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.

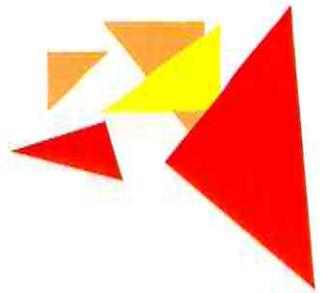
Foram recebidas **2 (duas) “RECLAMAÇÕES”** sobre as atividades do TCE/AL, não sendo registrada nenhuma reclamação sobre as atividades dos jurisdicionados.

**2.4. As “DENÚNCIAS”** – são 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 as atividades dos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição do Tribunal.

Foram autuadas **2 (duas) DENÚNCIAS - “Notícias de Irregularidade”** referentes às atividades dos Jurisdicionados, não sendo registrada nenhuma DENÚNCIA/“Notícia de Irregularidade” sobre as atividades internas do TCE/AL.

**2.5. As “SUGESTÕES”** – são recepcionadas como mensagem que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pelo órgão ou instituição.

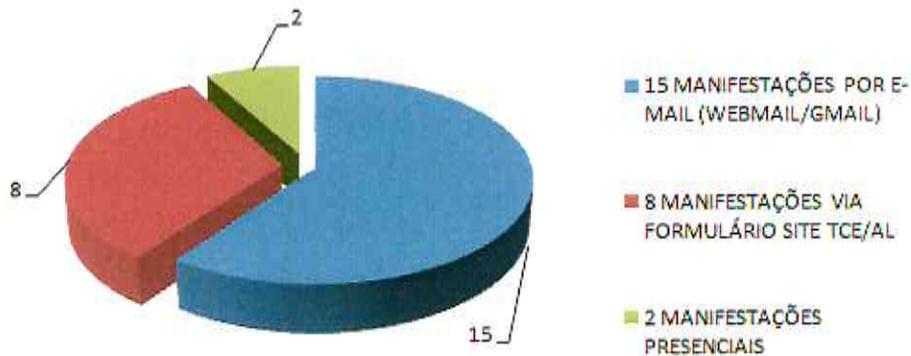
A Ouvidoria registrou **1 (uma) “SUGESTÃO”** demandada sobre temas de gestão do Governo Federal.



### 3. Canal de acesso utilizado para receber as manifestações:

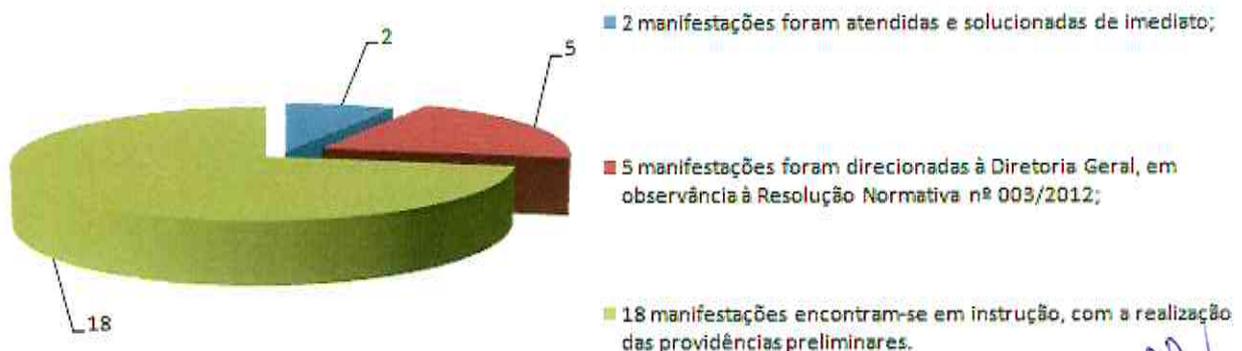
Os canais de comunicação utilizados para a recepção das 25 (vinte e cinco) manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL no terceiro bimestre do exercício de 2018 foram:

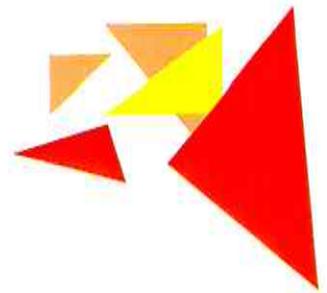
- 15 (quinze) via WEBMAIL/GMAIL;
- 8 (oito) via FORMULÁRIO DO SITE TCE/AL e
- 2 (duas) PRESENCIALMENTE, conforme o gráfico a seguir:



### 4. Situação das manifestações:

Das 25 (vinte e cinco) manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no **terceiro bimestre** do exercício de 2018, 2 (duas) foram atendidas/solucionadas de imediato, conclusas ao Ouvidor e devidamente arquivadas, 5 (cinco) foram direcionadas à Diretoria Geral e 18 (dezoito) estão em instrução, realizando as providências preliminares na Ouvidoria, conforme o gráfico a seguir:

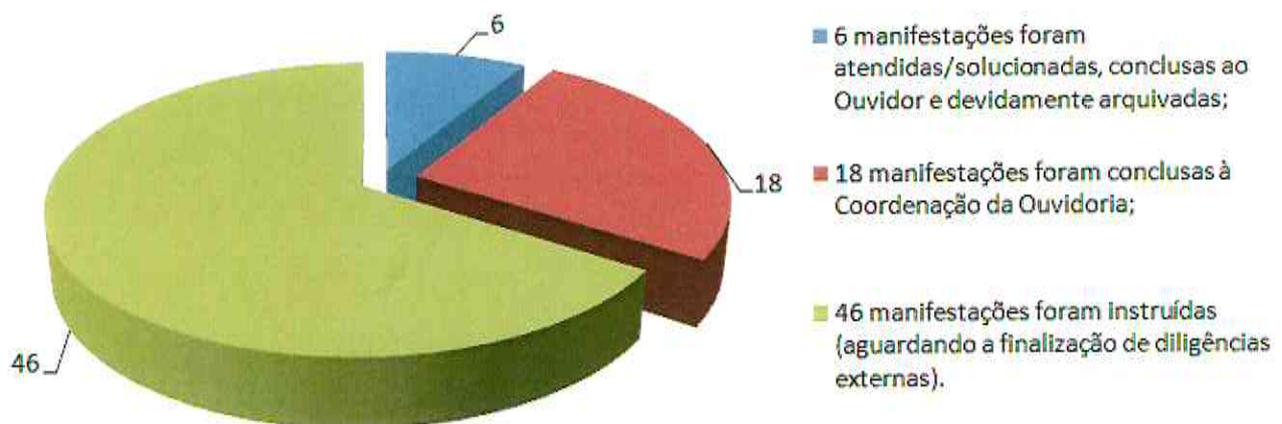




## 5. Procedimento de Correição:

Durante o **terceiro bimestre**, além das manifestações registradas/atuadas durante o período de 1º de maio a 30 de junho, a Ouvidoria realizou procedimentos preliminares e demais instruções nas manifestações remanescentes de 2017.

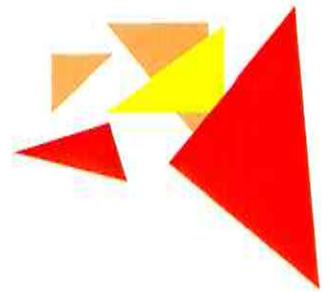
O saldo restante das 70 (setenta) manifestações referentes ao exercício de 2017 foi tratado da seguinte forma:



## 6. Expedientes administrativos:

A par das manifestações registradas e atuadas, que demandam respostas, instruções e encaminhamentos, é válido registrar que para viabilizar os trabalhos de instrução dos processos atuados e a sua correta tramitação, durante o período da 1º de maio a 30 de junho de 2018 foram executadas as seguintes ações:

EXPEDIENTES REALIZADOS NO TERCEIRO BIMESTRE DE 2018	
MEMORANDOS ENVIADOS	68
OFÍCIOS EXPEDIDOS	17
E-MAILS ENVIADOS	61
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>



### Considerações finais e propostas de melhoria

Por todo o exposto, ressalta-se que a elaboração do Relatório das Atividades desenvolvidas no período de 1º de maio a 30 de junho de 2018, observou os novos parâmetros dispostos na Lei nº 13.460/2017 e configura o resultado do esforço conjunto de todos os envolvidos no processo de controle e fiscalização dos recursos públicos dentro dos parâmetros de "mediador" entre a Instituição e a sociedade, papel que tem a Ouvidoria, de forma a contribuir para a identificação de oportunidades de melhoria da gestão e aperfeiçoamento das relações entre o Tribunal, os seus jurisdicionados e o cidadão.

Destaca-se, em resumo, que a Ouvidoria tem procurado executar suas atribuições, não apenas observando os comandos legais, mas, buscando ser, de fato, 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, contribuindo, assim, verdadeira e decisivamente, para o fortalecimento das ações da Corte de Contas alagoana.

Ao finalizar o Relatório, a Ouvidoria apresenta algumas "Sugestões à Gestão", a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no período de 1º de maio de 2018 a 30 de junho de 2018, objetivando colaborar com a melhoria do desempenho institucional em alguns pontos:

1 – Analisar e refletir permanentemente as formas de divulgação, acesso e transparência das informações, especialmente as mais demandadas (ex: divulgação das contas dos gestores – editais de licitações do estado e dos municípios – legislações em geral), buscando estratégias que facilitem a localização, busca e clareza do conjunto das informações públicas que devem ser disponibilizadas no site do TCE/AL;

2 – Elaborar a Carta de Serviços aos Usuários dos Serviços Públicos, apresentado o *menu* de informações e atividades de controle e fiscalização à disposição da sociedade;

3 – Reestruturar urgentemente, inclusive, até através de instrumento normativo próprio o setor, visto a necessidade imperiosa readequação do espaço físico, substituição dos equipamentos tecnológicos, implantação de sistema próprio de recebimento e tratamento das manifestações de forma eletrônica e, principalmente, criação do quadro de servidores para atender aos parâmetros da Lei nº 13.460/2017, que se encontra em vigor para a União, Distrito Federal, Estados, e Municípios acima de 500 mil habitantes desde o dia 22 de junho de 2018.

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

**ANSELMO ROBERTO DE ALMEIDA BRITO**