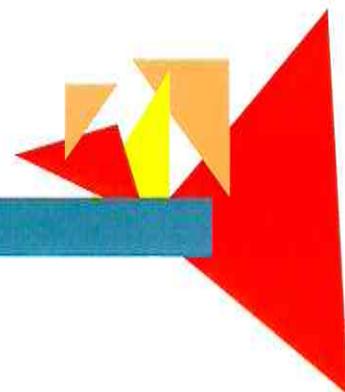




Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

Ouvidoria



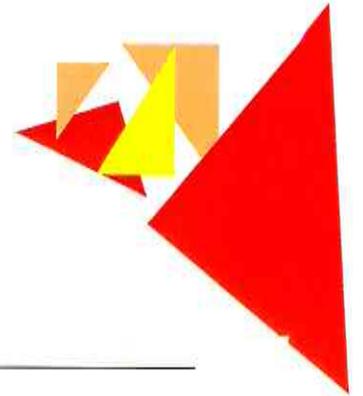
RELATÓRIO

DE

ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TCE-AL

1º de julho a 31 de agosto de 2018

QUARTO BIMESTRE



APRESENTAÇÃO

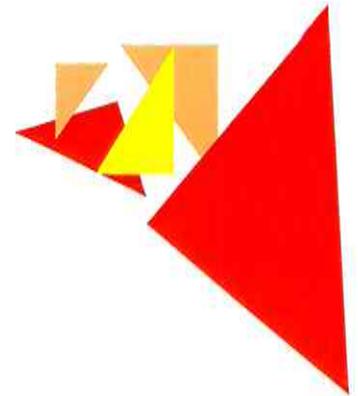
Como instrumento fundamental de aperfeiçoamento das ações de fiscalização e controle do patrimônio público, voltado para fomentar a transparência, a cidadania e o controle social, a Ouvidoria do TCE/AL surge como canal direto de comunicação à disposição do cidadão no que se relaciona ao recebimento de reclamações, sugestões, críticas, denúncias 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 das 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 **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 sistema informatizado apto a atender às demandas, bem como da precária estrutura física do setor, não houve as condições necessárias para a vazão de todas as demandas em tempo hábil, conforme foi apresentado no último relatório de atividades do exercício de 2017 e reiterado nos relatórios do primeiro, segundo e terceiro 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 correição no 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 Correição 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 a informação de todos os Membros da Corte de Contas acerca das atividades realizadas pela Ouvidoria, apresentamos o **Relatório das Atividades Desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL - 4º bimestre - período de 1º de julho a 31 de agosto de 2018**.



**EQUIPE DA OUVIDORIA
BIÊNIO 2017-2018**

Durante o **quarto 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.



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



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

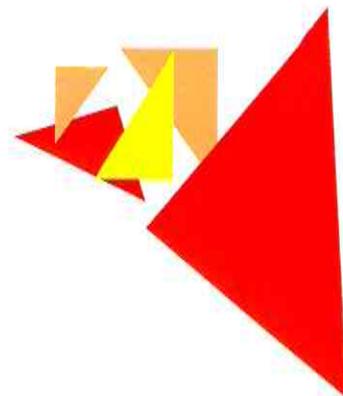
Buscando cumprir a sua missão institucional, a Ouvidoria do TCE/AL, com respaldo no inciso VII, art. 2º da Resolução Normativa nº 002/2006, vem priorizando estimular o diálogo do cidadão com a Administração Pública, utilizando os seguintes canais de comunicação:

-  **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 e ouvidoria.tceal@gmail.com
- **PELAS REDES SOCIAIS:**
 -  WhatsApp - (82) 99983-5401
 -  FACEBOOK – Ouvidoria_tceal
 -  INSTAGRAM - @ouvidoria_tceal
 -  TWITTER – ouvidoria@tce.al.gov.br
- “Totem” - localizado no hall de entrada do prédio do TCE/AL, para consultas processuais e recebimento de manifestações.



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



A OUVIDORIA EM AÇÃO

❖ No dia 31 de julho

Considerando a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública e os impactos que traz às Cortes de Contas e aos seus jurisdicionados, especialmente, às Ouvidorias de cada Instituição, em observância a Nota Técnica nº 02/2018, da Associação dos Tribunais de Contas do Brasil - ATRICON, que elenca as informações pertinentes ao início da vigência da Lei nº 13.460/2017 em relação aos Tribunais de Contas, bem como, diante da necessidade de adequação do TCE/AL e de seus jurisdicionados às novas exigências legais, a Presidente do TCE/AL, publicou a Portaria nº 318/2018, no DOeTCE/AL, edição de 31 de julho do corrente ano, instituindo o **Grupo de Trabalho** que tem como um de seus integrantes a **Ouvidoria do TCE/AL**, através da servidora Cláudia Maria Albuquerque Pereira, com vistas a **elaborar e posteriormente divulgar a Carta de Serviços ao usuário e adotar as providências alusivas** ao funcionamento das Ouvidorias.

❖ No Período de 07 a 09 de agosto



A Ouvidoria do TCE/AL integrada na Política de Formação Continuada em Ouvidorias – PROFOCO, coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, participou, através da servidora Cláudia Maria Albuquerque Pereira, do Curso de Acesso à Informação, na cidade de Teresina-PI, objetivando buscar conhecimentos específicos e práticos necessários para o correto procedimento quanto ao atendimento dos pedidos de acesso à informação.



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



Os cursos reformulados e atualizados em observância aos comandos legais pertinentes, especialmente aos da Lei nº 13.460/2017, são promovidos gratuitamente pela Ouvidoria-Geral da União, inteiramente voltados aos servidores e empregados públicos que atuam nas Ouvidorias Públicas e nos serviços de informações ao cidadão, tanto da União quanto dos Estados, Distrito Federal e dos municípios, possibilitando a contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

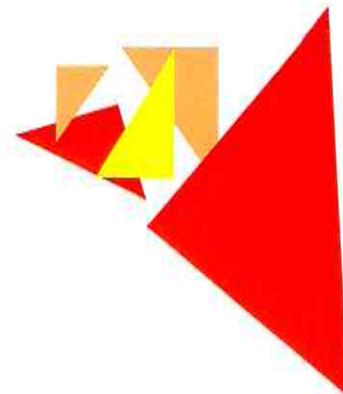
Ao final do curso foi realizada Visita-Técnica ao Tribunal de Contas do Estado do Piauí para conhecer o espaço cidadão, instituído pela Ouvidoria, bem como seus Sistemas e Programas desenvolvidos para o desenvolvimento de suas atividades.





Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



❖ **Nos Dias 13 e 14 de agosto**

Atendendo ao convite do Conselheiro Ivan Lellis Bonilha, Presidente do IRB, no dia 13 de agosto, a Ouvidoria do TCE/AL, representada pela servidora Cláudia Maria Albuquerque Pereira, participou de Reunião Técnica das Ouvidorias, promovida pelo Instituto Rui Barbosa, no Instituto Serzedello Corrêa-ISC, em Brasília-DF, tendo na pauta o debate sobre as ações a serem desenvolvidas no biênio 2018/2019, especialmente, a interpretação dos dispositivos da Lei nº 13.460/2017 e sua aplicabilidade no âmbito dos Tribunais de Contas, bem como a elaboração das respectivas Cartas de Serviços, sob o Comando do Conselheiro Pedro Henrique Figueiredo, Ouvidor-Geral do TCE-RS.



Cumprindo a agenda do Projeto 1.4. da Atricon – Aprimoramento da Atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, a Ouvidoria do TCE/AL, representada pela Servidora Cláudia Maria Albuquerque Pereira, no dia 14/08/2018, participou da reunião Técnica do Grupo de Trabalho das Ouvidorias, na Escola Superior do Tribunal de Contas do TCU, em Brasília-DF.





Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



A participação da Ouvidoria do TCE/AL, na reunião Técnica do Grupo de Trabalho foi de suma importância, tendo em vista a definição da programação final que foi apresentada pelas Ouvidorias no Encontro Nacional de Ouvidorias e Corregedorias dos TC's 2018, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, em Maceió/AL.



Durante a reunião foi apresentada, como ação inovadora de boas práticas e incentivo à participação social, o programa de TV “**Roda de Cidadania**”, planejado, criado e coordenado pela Ouvidoria em parceria com a Diretoria de Comunicação, através da TV Cidadã do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, possibilitando o intercâmbio de conhecimento e de informação entre a Instituição, os jurisdicionados e a sociedade como um todo.

❖ **Nos Dias 23 e 24 de agosto**

A Ouvidoria, integrando a comissão instituída pela Presidente Rosa Maria Ribeiro de Albuquerque, através da Portaria nº 310/2018, publicada no DOeTCE/AL, edição de 20 de julho de 2018 planejou, organizou e realizou, em conjunto com a Corregedoria, o **Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos TC's**, com o apoio institucional da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – Atricon e o Instituto Rui Barbosa - IRB.



*Encontro Nacional de
Corregedorias e Ouvidorias
dos Tribunais de Contas - 2018*

23 e 24 de agosto de 2018 • Maceió-AL

Local: Hotel Ritz Lagoa da Anta

Público-Alvo

•Membros e servidores dos Tribunais de Contas





Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



O Evento contou com 146 inscitos, entre Conselheiros, Ouvidores, Corregedores e demais servidores, representando quase 100% das Instituições de controle externo do país, ficando sem representação, apenas, as Cortes de Contas do Município e do Estado de São Paulo.



A Presidente do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, Rosa Albuquerque, e o Ouvidor Conselheiro Anselmo Roberto de Almeida Brito, durante a solenidade de abertura do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas, lançaram o *App* da Ouvidoria do TCE/AL, objetivando facilitar a comunicação do cidadão com a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, bem como fomentar a participação social na fiscalização e controle das contas públicas.





Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



Entre os diversos momentos enriquecedores, as trocas de experiências exitosas entre as Ouvidorias das Cortes de Contas do Brasil e os conhecimentos que certamente impulsionarão o desenvolvimento e a evolução do controle externo, o encontro objetivou também fomentar o exercício do controle social, através da transparência nas ações de fiscalização na correta aplicação dos recursos públicos.



O evento contou com a palestra do Conselheiro Sebastião Ranna, Ouvidor do TCE do Espírito Santo, idealizador do encontro, à frente da coordenação do GT das Ouvidoria que destacou a importância dos Tribunais de Contas e das Ouvidorias no combate à corrupção através de um trabalho de prevenção, inteligência e integração social e da necessidade de punições que tornem maior o custo da corrupção do que o benefício adquirido por quem a pratica.

Nesses dois dias do encontro, intercalada com a temática das Corregedorias, as palestras trataram temas inerentes ao processo de fortalecimento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, especialmente, os afetos à estruturação, atuação e à interação das Ouvidorias, após o advento da Lei 13.460/2018 (lei que prevê, dentre outros temas voltados à prestação dos serviços públicos, as atribuições e deveres das ouvidorias públicas).

Além das palestras, os participantes do Encontro compartilharam experiências exitosas praticadas nas corregedorias e nas ouvidorias de vários Tribunais de Contas do Brasil, sempre no sentido de fortalecer as ações de controle externo, de assegurar ao cidadão os direitos de informação verdadeira em relação às contas públicas, de respostas eficientes sobre o uso de recursos públicos e de conscientizar a sociedade sobre a importância de participação social nesse processo.



Handwritten signature or initials in blue ink.



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

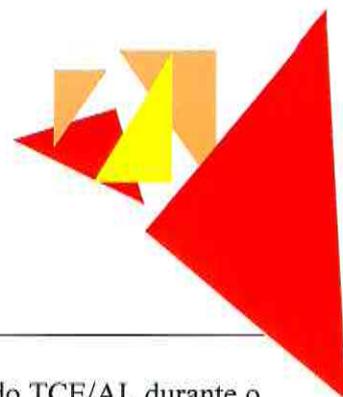
ouvidoria



Cumprindo com o portfólio de projetos do Planejamento Estratégico da Atricon 2018/2019, na tarde do último dia do encontro, as Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil participaram de Reunião Técnica sob o comando do Conselheiro Sebastião Ranna para a elaboração, leitura, debate e assinatura da **Carta compromisso das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil - 2018**.



A CARTA COMPROMISSO assinada em Maceió traçou diretrizes com vistas ao aprimoramento e ao fortalecimento as Ouvidorias no âmbito dos Tribunais de Contas, estabelecendo dentre outros: estrutura mínima, normativos próprios, sistemas informatizados, planos de ações relacionados ao Controle Social e à Transparência, metas e indicadores de desempenho, observâncias aos comandos da Lei de Acesso a Informação e da Lei 13.460/2017, bem como, o compromisso das Instituições fomentarem e promoverem a capacitação e a troca de experiências exitosas entre os membros e servidores das Ouvidorias dos Tribunais de Contas.



A OUVIDORIA EM NÚMEROS

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

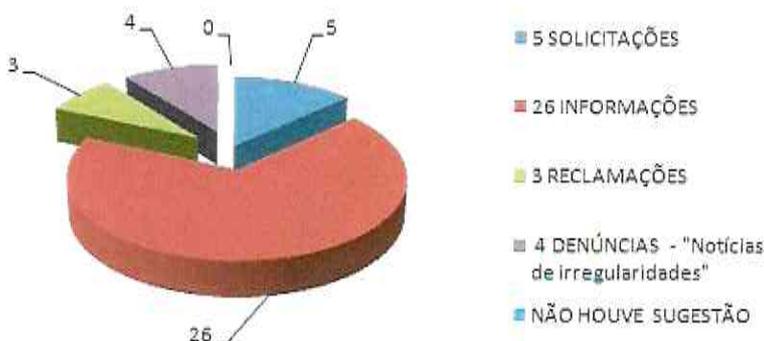
1. Quantitativos das Manifestações:

Durante o período de 1º de julho a 31 de agosto de 2018, foram registradas, através dos seus canais de comunicação, **38 (trinta e oito) manifestações**.

2. Natureza das Manifestações:

As 38 (trinta e oito) manifestações registradas nos meses de julho e agosto de 2018 foram classificadas da seguinte forma:

- 05 (cinco) “SOLICITAÇÕES”;
- 26 (vinte e seis) “INFORMAÇÕES”;
- 3 (três) “RECLAMAÇÕES”;
- 4 (quatro) DENÚNCIAS, recepcionadas como “Notícias de Irregularidade”, 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 05 (cinco) “SOLICITAÇÕES” a respeito dos procedimentos e documentações dos Jurisdicionados, não sendo registrada nenhuma solicitação sobre as atividades internas do TCE/AL.

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 26 (**vinte e seis**) “**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 3 (**três**) “**RECLAMAÇÕES**”, 1 (**uma**) sobre as atividades do TCE/AL e 2 (duas) sobre as atividades dos jurisdicionados.

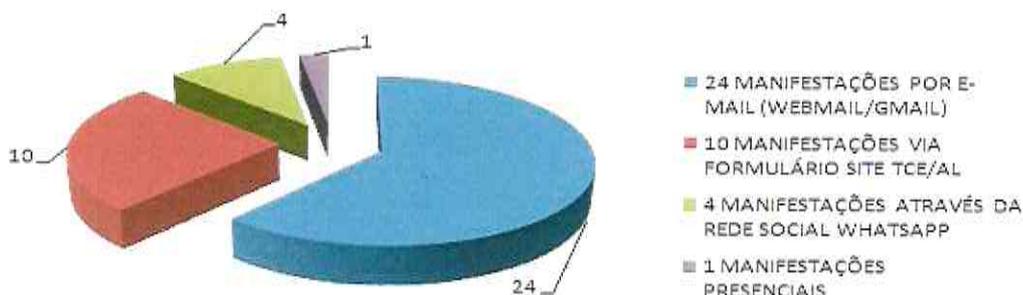
2.4. As “DENÚNCIAS” – recepcionadas como “**Notícias de Irregularidade**” - são as comunicações de prática de ato irregular/ilegal, cuja solução depende da atuação dos Órgãos de Controle Interno e Externo, podendo versar sobre as atividades do TCE/AL e/ou sobre as atividades dos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição do Tribunal.

Foram autuadas 4 (**quatro**) **DENÚNCIAS** - “**Notícias de Irregularidade**”, 1 (**uma**) referente às atividades internas do TCE/AL e 3 (**TRÊS**) sobre Jurisdicionados.

3. Canal de acesso utilizado para recepcionar as manifestações:

Os canais de comunicação utilizados para a recepção das 38 (trinta e oito) manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL no quarto bimestre do exercício de 2018 foram:

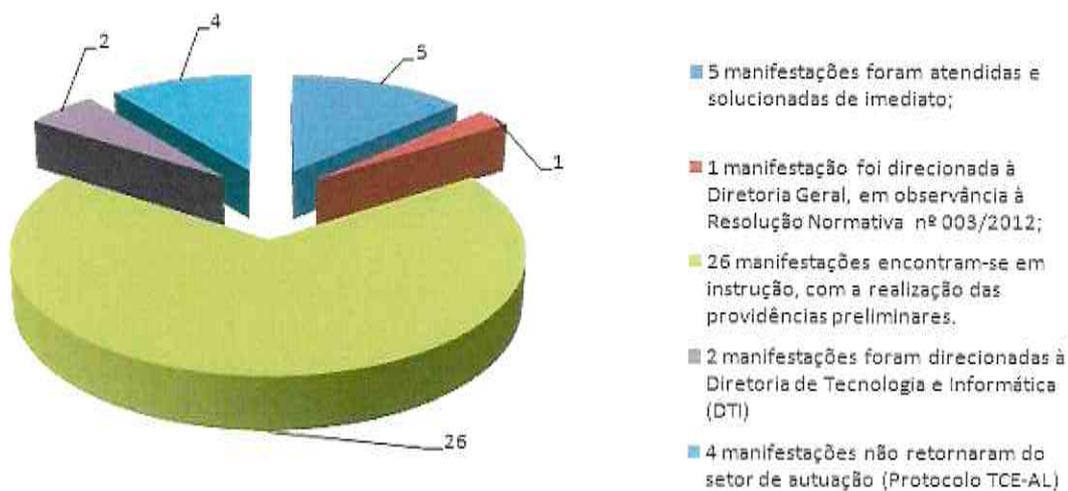
- 24 (vinte e quatro) via WEBMAIL/GMAIL;
- 10 (dez) via FORMULÁRIO DO SITE TCE/AL;
- 3 (três) via WHATSAPP e
- 1 (uma) PRESENCIALMENTE, conforme o gráfico a seguir :





4. Situação das manifestações:

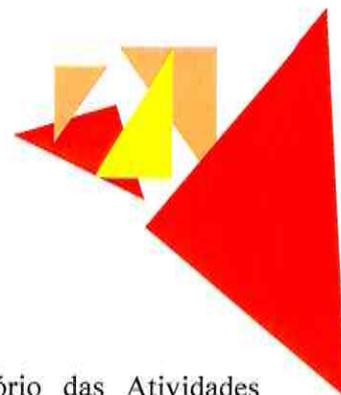
Das 38 (trinta e oito) manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no **quarto bimestre** do exercício de 2018, 5 (cinco) foram atendidas/solucionadas de imediato, conclusas ao Ouvidor e devidamente arquivadas, 1 (uma) foi direcionada à Diretoria Geral, 2 (duas) foram direcionadas à Diretoria de Tecnologia e Informática, 4 (quatro) não retornaram do Setor de Protocolo da Corte de Contas para a sua continuidade e 26 (vinte e seis) estão em instrução, realizando-se as providências preliminares a cargo da Ouvidoria:



5. Expedientes administrativos:

A par 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 julho a 31 de agosto de 2018 foram executadas as seguintes ações:

| EXPEDIENTES REALIZADOS NO QUARTO BIMESTRE DE 2018 | |
|---|------------|
| MEMORANDOS ENVIADOS | 102 |
| OFÍCIOS EXPEDIDOS | 49 |
| E-MAILS ENVIADOS | 129 |
| TOTAL | 146 |



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 julho a 31 de agosto 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 referido período, 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, buscando-se, sendo o caso, cooperação técnica, a exemplo do sistema "E-Licitações" do TCE-PI;

2 – Concluir a elaboração e consequente publicação da Carta de Serviços aos Usuários dos Serviços Públicos, apresentando-se 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 de 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, 10 de setembro de 2018.


ANSELMO ROBERTO DE ALMEIDA BRITO

Conselheiro Ouvidor