Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria

RELATÓRIO

DE

ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TCE-AL

QUINTO BIMESTRE

1º de setembro a 31 de outubro de 2013

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)**.

Com o objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria, auxiliar aos gestores da Administração Pública na melhoria dos serviços oferecidos à sociedade, bem como socializar as percepções e os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por essa unidade de ouvidoria, 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 - 5º bimestre - período de 1º de setembro a 31 de outubro de 2018**.

EQUIPE DA OUVIDORIA
BIÊNIO 2017-2018

Durante o **quinto 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, estimula 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, precariamente, em virtude da ausência de equipamento essencial;
- PELOS ENDEREÇOS ELETRÔNICOS: ouvidoria@tce.al.gov.br e ouvidoria.tceal@gmail.com
- PELAS REDES SOCIAIS:
- WhatsApp - (82) 99983-5401 FECEBOOK – Ouvidoria_tceal
- INSTAGRAM - @ouvidoria_tceal TWITTER – ouvidoria@tce.al.gov.br
- APP DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA
- "Totem" - localizado no hall de entrada do prédio do TCE/AL, para consultas processuais e recebimento de manifestações.

A OUVIDORIA EM AÇÃO

- Participação no I Laboratório de Boas Práticas de Controle Externo, no período de 03 e 04 de setembro, no Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso, que reuniu membros e técnicos dos Tribunais de Contas de todo o Brasil para compartilhar conhecimentos consolidados e com resultados efetivos nas instituições. Durante o evento foram abordados temas relacionados às atividades de auditoria e fiscalização, ao estímulo à transparência, ao controle social e à melhoria da gestão interna dos Tribunais de Contas, tudo em consonância com o Programa Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas – QATC, da Atricon.

- Participação no Programa de Capacitação das Ouvidorias Públicas, no período de 17 a 21 de setembro de 2018, na Cidade de São Luís - MA, promovido pela Ouvidoria Geral da União, através da Controladoria Geral da União - CGU e do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle, com foco nas Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria, com o Advento da Lei nº 13.460/2017.

A OUVIDORIA EM NÚMEROS

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

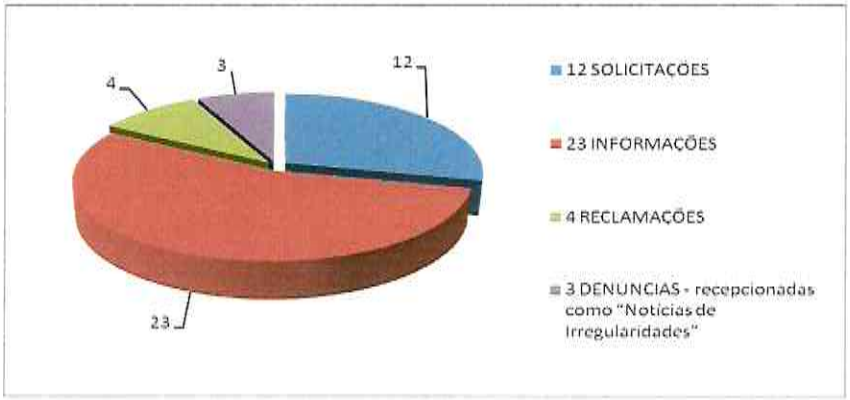
1. **Quantitativos das Manifestações:**

Durante o período de 1º de setembro a 31 de outubro de 2018, foram registradas, através dos seus canais de comunicação, 42 **(quarenta e duas) manifestações**.

2. **Natureza das Manifestações:**

As 42 (quarenta e duas) manifestações registradas nos meses de setembro e outubro de 2018 foram classificadas da seguinte forma:

- 12 (doze) "SOLICITAÇÕES";
- 23 (vinte e três) "INFORMAÇÕES";
- 04 (quatro) "RECLAMAÇÕES";
- 03 (três) 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 12 **(doze) "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 03/2012, 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.

Deste modo, foram registrados **23 (vinte e três)** pedidos de **"INFORMAÇÕES"** referindo-se às atividades do TCE/AL, não sendo registrada nenhuma solicitação de 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 **4 (quatro) "RECLAMAÇÕES", 1 (uma)** sobre as atividades do TCE/AL e **3 (três)** sobre as atividades dos jurisdicionados.

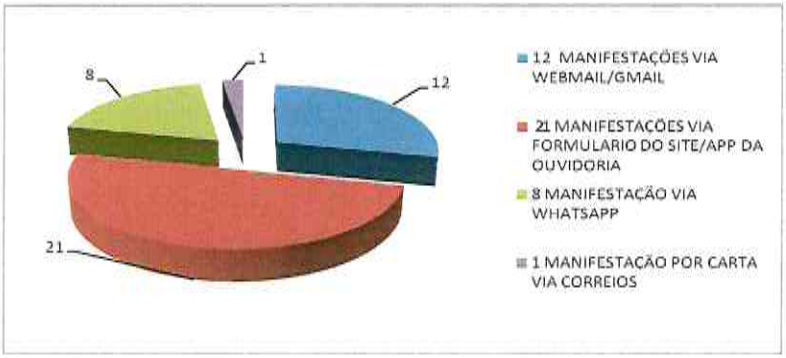
2.4. As "DENÚNCIAS" – recepcionadas como **"Notícias de Irregularidade"** - são as comunicações de prática de ato irregular/ilegal, cuja solução depende da atuação dos Órgãos de Controle Interno e Externo, podendo versar sobre as atividades do TCE/AL e/ou sobre as atividades dos órgãos da Administração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

Foram autuadas **3 (três) DENÚNCIAS - "Notícias de Irregularidade",** sendo todas referentes às atividades dos jurisdicionados, não sendo registrada nenhuma a respeito das atividades internas do TCE/AL.

3. Canal de acesso utilizado para recepcionar as Manifestações:

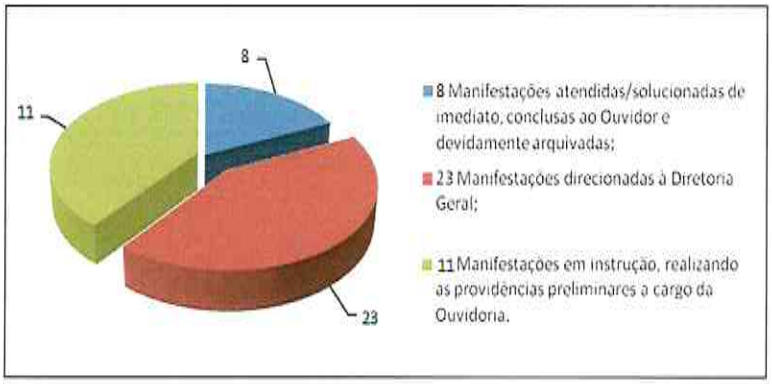
Os canais de comunicação utilizados para a recepção das **42 (quarenta e duas)** manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **quinto bimestre do exercício de 2018** foram:

- 12 (dose) via WEBMAIL/GMAIL;
- 21 (vinte) via FORMULÁRIO DO *SITE/APP* da Ouvidoria;
- 08 (oito) via WHATSAPP e
- 01 (uma) por CARTA via postal, conforme o gráfico a seguir:



4. Situação das Manifestações:

Das **42 (quarenta e uma) manifestações** registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no **quinto bimestre do exercício de 2018, 8 (oito) foram atendidas/solucionadas** de imediato, conclusas ao Ouvidor e devidamente arquivadas**, 23 (vinte e três) foram direcionadas à Diretoria Geral** e **11 (onze) estão em instrução**, na fase de 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 1° de setembro a 31 de outubro de 2018 foram executadas as seguintes ações:

EXPEDIENTES REALIZADOS DURANTE O QUINTO BIMESTRE DE 2018	
MEMORANDOS ENVIADOS	86
OFÍCIOS EXPEDIDOS	103
E-MAILS ENVIADOS	98
TOTAL	287

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 setembro a 31 de outubro 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 "mediação" 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 as seguintes "Sugestões à Gestão", a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no referido período, objetivando colaborar com a melhoria do desempenho institucional:

1 – **Analisar e aprimorar a divulgação, o acesso e a transparência das informações,** especialmente as mais demandadas (ex: divulgação das contas dos gestores – editais de licitações do estado e dos municípios – legislações em geral);

2 – **Facilitar a localização ou busca do conjunto das informações públicas que devem ser disponibilizadas no site do TCE/AL**, tendo em vista a transparência ativa exigida dos Órgãos públicos e, sendo o caso, buscando-se a cooperação técnica com outras Cortes de Contas;

3 – **Concluir a elaboração com a 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;

4 – **Reestruturar urgentemente o setor da Ouvidoria, não se olvidando da necessária instrumentação legal**, haja vista 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, 12 de novembro de 2018.

ANSELMO ROBERTO DE ALMEIDA BRITO