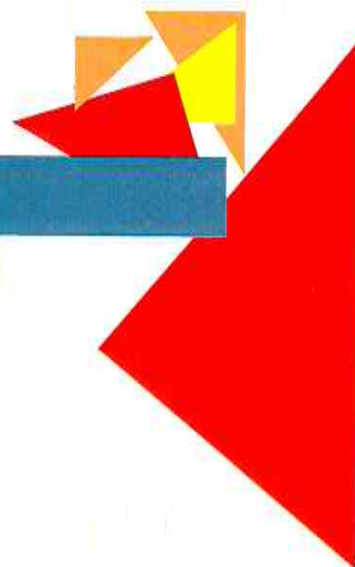




Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TCE-AL SEXTO BIMESTRE

1º de novembro a 31 de dezembro 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 - 6º bimestre - período de 1º de novembro a 31 de dezembro de 2018**.



EQUIPE DA OUVIDORIA BIÊNIO 2017-2018

Durante o **sexto 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. NÁDIALINE SANTOS MAGALHÃES, estagiária do 9º período Curso de Direito; e



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
 -  **FACEBOOK** – 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.



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria

A OUVIDORIA EM AÇÃO

II SIMPÓSIO NACIONAL DE OUVIDORIAS



A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, representada por Maria Aparecida Cortez, Chefe de Gabinete do Conselheiro – Ouvidor, Anselmo Roberto de Almeida Brito e Cláudia Albuquerque Pereira, a frente da coordenação dos trabalhos da Ouvidoria, participou do **II Simpósio Nacional de Ouvidorias**, com o tema “Os 30 anos na Constituição Cidadã e a evolução dos mecanismos de controle” realizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.



O evento realizado nos dias 8 e 9 de novembro do corrente ano, com apoio da IRB e da ATRICON, contou com público de aproximadamente 450 pessoas, entre representantes de diversas



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



ouvidorias de órgãos públicos do Amazonas e de outros Estados, além de importantes nomes do cenário jurídico e de autoridades de setores públicos brasileiros.



Objetivando consolidar a parceria, a cooperação mútua entre as ouvidorias do Estado, durante a abertura do evento foi oficializado a criação da Rede de Ouvidorias do Amazonas, com a assinatura do Protocolo de Intenções nº 01/2018 que possibilitará a integração das atividades, ações, intercâmbio de informações e integração de processos e sistemas para o compartilhamento das manifestações registradas pelos cidadãos nos órgãos, fortalecendo, assim, a ferramenta de transparência pública, o controle social e a democracia participativa.

No espaço externo do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas foram disponibilizados estandes para troca de experiências e intercâmbio de conhecimento entre diversas Ouvidorias Públicas.



A Ouvidoria do TCE/AL foi convidada a apresentar suas ações exitosas, instalada num estande, com folders, banners e material audiovisual para divulgar e compartilhar o êxito do estímulo ao exercício da cidadania, fomentando o Controle Social, através do Programa de TV “Roda de Cidadania” produzido por nossa Ouvidoria, em parceria com a Diretoria de Comunicação e a TV



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

Ouvidoria



Cidadã e do aplicativo de manifestações da nossa Ouvidoria, desenvolvido pela Diretoria de Tecnologia e Informática do TCE/AL.



O estande da Ouvidoria do TCE/AL foi um dos estandes mais visitados durante as apresentações de trabalho, tendo sido muito procurado por Ouvidores e Coordenadores de diversas Ouvidorias Públicas na busca de informações para a implantação do App de manifestações.





Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

Ouvidoria



REUNIÃO TÉCNICA DAS OUVIDORIAS

Após o encerramento do II Simpósio Nacional de Ouvidorias do Tribunal de Contas do Amazonas, foram iniciados os trabalhos da Reunião técnica, com os Ouvidores, Coordenadores e representantes das Ouvidorias Públicas presentes, dirigida pelo Ouvidor-Geral da União Gilberto Waller Jr. e o Coordenador da Ouvidoria do TCE-AM, Harleson Arueira,



Durante a reunião foram debatidos temas inerentes ao atual perfil das Ouvidorias, especialmente, as diretrizes gerais que devem conduzir os trabalhos das Ouvidorias Públicas após o advento da Lei nº 13460/2017 e da lei 13.726/2018.



A OUVIDORIA EM NÚMEROS

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

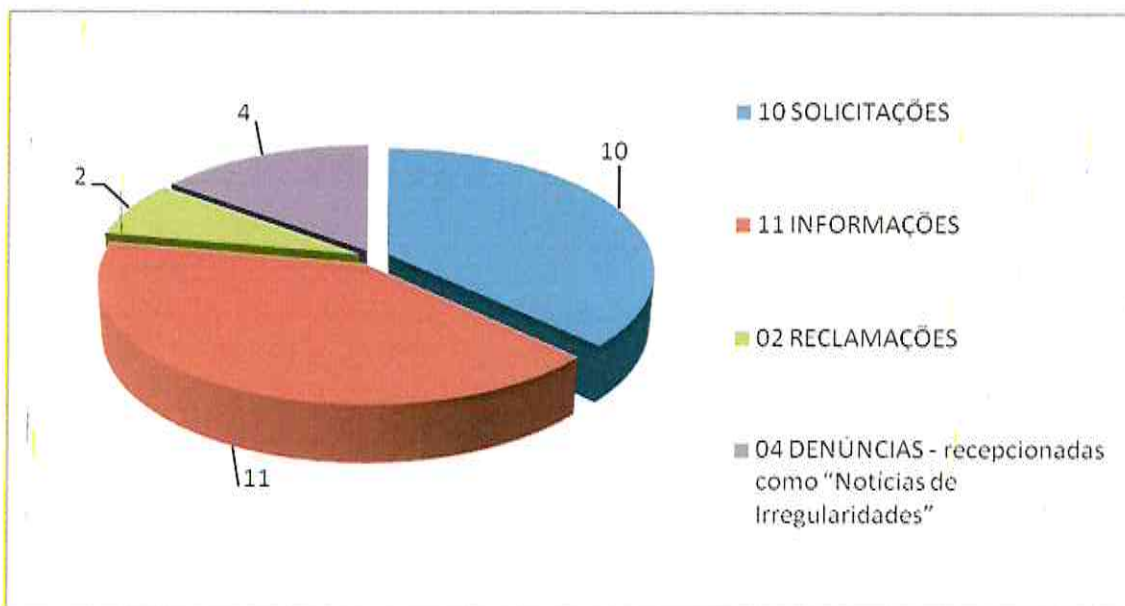
1. Quantitativos das Manifestações:

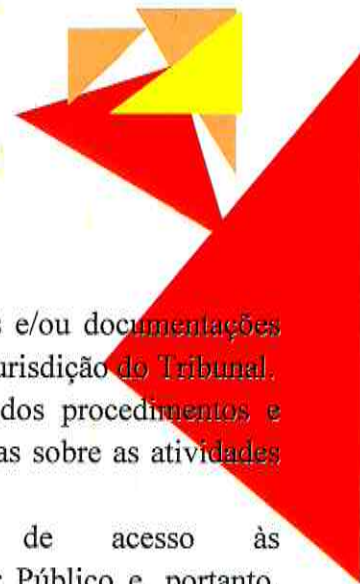
Durante o período de 1º de novembro a 31 de dezembro de 2018, foram registradas, através dos seus canais de comunicação, **27 (vinte e sete) manifestações**.

2. Natureza das Manifestações:

As 27 (vinte e sete) manifestações registradas nos meses de novembro e dezembro de 2018 foram classificadas da seguinte forma:

- 10 (dez) “SOLICITAÇÕES”;
- 11 (onze) “INFORMAÇÕES”;
- 02 (duas) “RECLAMAÇÕES”;
- 04 (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 08 (oito) “SOLICITAÇÕES” a respeito dos procedimentos e documentações dos Jurisdicionados e 02 (duas) “SOLICITAÇÕES” registradas 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 11 (onze) pedidos de “INFORMAÇÕES” a respeito dos procedimentos e documentações do Jurisdicionados e 07 (sete) “INFORMAÇÕES” registradas sobre as atividades dos TCE/AL.

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 02 (duas) “RECLAMAÇÕES” sobre as atividades do TCE/AL, não sendo registradas nenhuma referente 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.

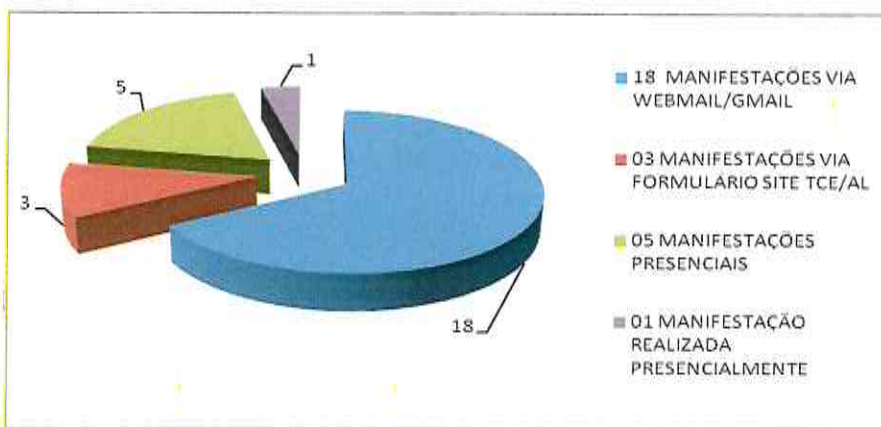
Foram autuadas 04 (quatro) DENÚNCIAS - “Notícias de Irregularidade”, sendo todas referentes às atividades dos jurisdicionados, não sendo registrada nenhuma a respeito das atividades internas do TCE/AL.



3. Canal de acesso utilizado para recepcionar as Manifestações:

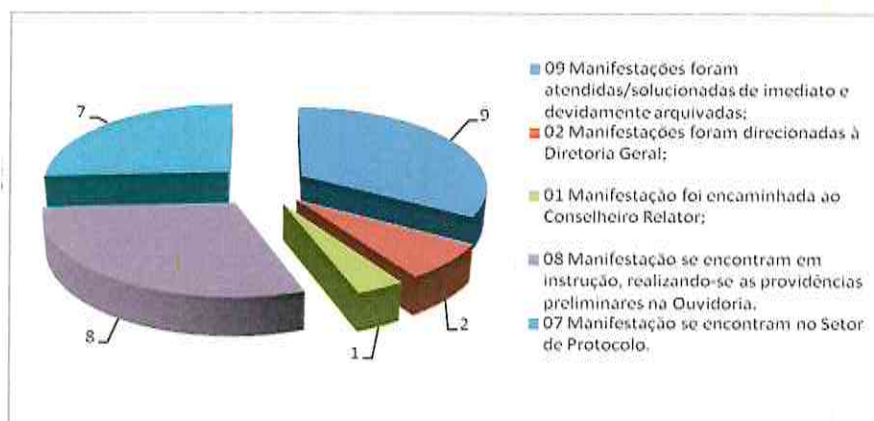
Os canais de comunicação utilizados para a recepção das **27 (vinte e sete)** manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **sexto bimestre do exercício de 2018** foram:

- 18 (dezoito) via WEBMAIL/GMAIL;
- 03 (três) via FORMULÁRIO DO *SITE/APP* da Ouvidoria;
- 05 (cinco) via WHATSAPP e
- 01 (uma) via PRESENCIAL, conforme o gráfico a seguir:



4. Situação das Manifestações:

Das **27 (vinte e sete)** manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no **sexto bimestre do exercício de 2018**, **09 (nove)** foram **atendidas/solucionadas** de imediato, conclusas ao Ouvidor e devidamente arquivadas, **02 (duas)** foram **direcionadas à Diretoria Geral**, **08 (onze)** estão **em instrução**, na fase de providências preliminares a cargo da Ouvidoria e **07 (sete)** se encontram no Setor do Protocolo.





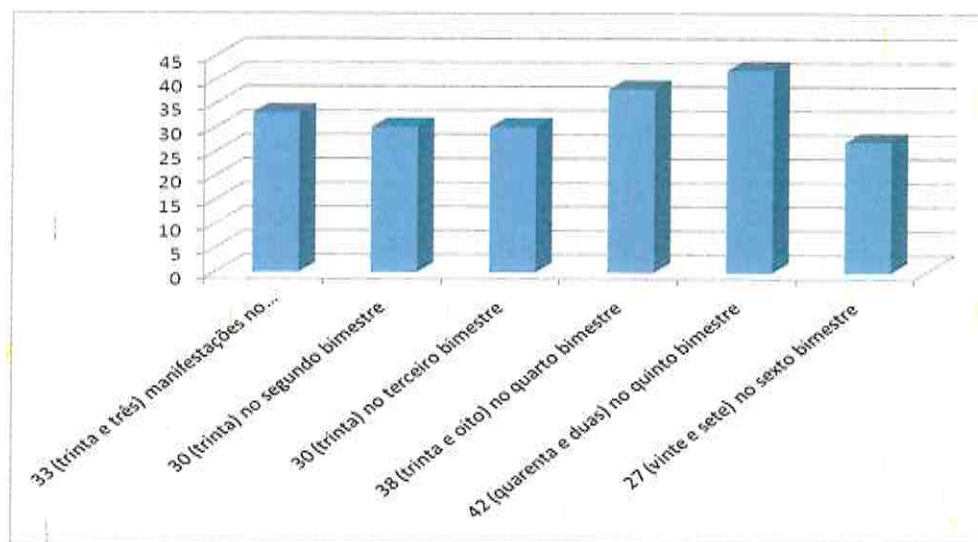
5. Expedientes administrativos:

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 novembro a 31 de dezembro de 2018 foram executadas as seguintes ações:

EXPEDIENTES REALIZADOS DURANTE O SEXTO BIMESTRE DE 2018	
MEMORANDOS ENVIADOS	61
OFÍCIOS EXPEDIDOS	49
E-MAILS ENVIADOS	101
TOTAL	211

6. Consolidação dos números durante o exercício de 2018

Durante todo o exercício de 2018 foram registradas e autuadas na Ouvidoria 200 (duzentas) manifestações, sendo: 33 (trinta e três) manifestações no primeiro bimestre; 30 (trinta) no segundo bimestre; 30 (trinta) no terceiro bimestre; 38 (trinta e oito) no quarto bimestre, 42 (quarenta e duas) no quinto bimestre e 27 (vinte e sete) manifestações no sexto bimestre, alcançando o total de 200 (duzentas) manifestações, conforme exposto no quadro a seguir:





As **200 (duzentas) manifestações** registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no exercício de 2018, encontram-se da seguinte forma:

- **92 (noventa e duas)** manifestações foram atendidas/solucionadas de imediato e devidamente arquivadas;
- **43 (quarenta e três)** manifestações foram direcionadas à Diretoria Geral;
- **02 (duas)** manifestações foram encaminhadas à Presidência;
- **20 (vinte)** manifestações foram direcionadas aos respectivos Conselheiros Relatores;
- **03 (três)** manifestações instruídas, para a elaboração das análises conclusivas;
- **07 (sete)** manifestações para serem instruídas com a realização das análises iniciais;
- **33 (trinta e três)** manifestações instruídas, com a realização das providências preliminares, aguardando respostas dos esclarecimentos/documentação solicitadas.



**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 REALIZADOS DURANTE O EXERCÍCIO - 2018	
MEMORANDOS	473
OFÍCIOS	244
E-MAIL	466
TOTAL	1.183



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 novembro a 31 de dezembro 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.

O presente relatório contém o detalhamento das ações efetivadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **sexto bimestre de 2018**, bem como, a consolidação quantitativa das ações desenvolvidas durante o exercício de 2018.

Destaca-se, em resumo, que a Ouvidoria procurou 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, 31 de dezembro de 2018.


CLÁUDIA MARIA ALBUQUERQUE PEREIRA
Coordenação da Ouvidoria do TCE/AL