



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TCE/AL

PRIMEIRO BIMESTRE

2019



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 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, 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 - 1º bimestre - período de 1º de janeiro a 28 de fevereiro de 2019**.



EQUIPE DA OUVIDORIA BIÊNIO 2019 - 2020

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

Na coordenação do desenvolvimento dos trabalhos: NATHÁLIA RODRIGUES DE ARAÚJO, **servidora comissionada**, mat. 78.120-7, cedida da estrutura do quadro de servidores da Escola de Contas José Alfredo de Mendonça.

No assessoramento dos trabalhos:

1. ELISSON DA SILVA COSTA, **servidor comissionado**, mat. 78.130-0, ocupante do cargo de Assessor de Gabinete;
2. NÁDIALINE SANTOS MAGALHÃES, **estagiária** do 9º período Curso de Direito, mat. 15.069-0; e
3. MATEUS DE SOUZA NASCIMENTO, **menor aprendiz**, mat. 15.012-8.



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 do mau funcionamento 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.

**CAPACITAÇÃO NA OUVIDORIA****94º CURSO DE CAPACITAÇÃO E 83º DE CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA – JANEIRO DE 2019**

O Conselheiro Ouvidor, Rodrigo Siqueira Cavalcante, participou do “94º Curso de Capacitação e 83º de Certificação em Ouvidoria”, nos dias 28 a 30 de janeiro de 2019, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, em São Paulo/SP, tendo obtido certificação para a função de ouvidor com nota 44/50.

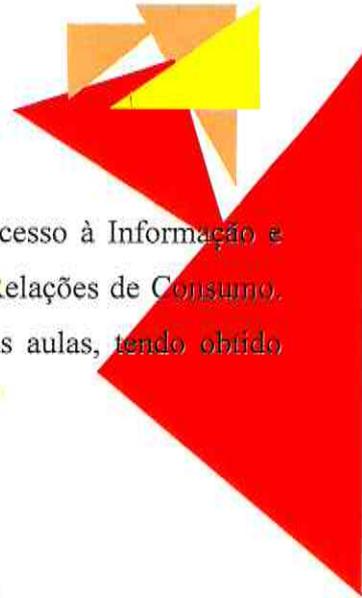


Foto: Turma do 94º Curso de Capacitação e 83º de Certificação em Ouvidoria – janeiro de 2019

95º CURSO DE CAPACITAÇÃO E 84º DE CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA – FEVEREIRO DE 2019

Ainda, a Coordenadora da Ouvidoria, Nathália Rodrigues de Araújo, participou do “95º Curso de Capacitação e 84º de Certificação em Ouvidoria”, nos dias 25 a 27 de fevereiro, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, em São Paulo/SP, estando aguardando o resultado da prova de certificação

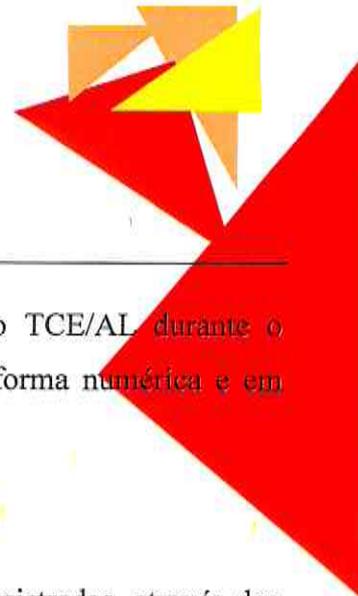
O curso teve como objeto de estudo temas relevantes para o trabalho em Ouvidoria, como os Fundamentos e Princípios das Ouvidorias brasileiras, a da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei 13.460/2017), o Impacto da Mídia na Ouvidoria, as Competências do Ouvidor, a Mediação de Conflitos, Ética e Cidadania, a Interface profissional com as áreas de Controle Interno,



Relatórios e Indicadores de Desempenho na ferramenta de gestão, a Lei de Acesso à Informação e Código de Defesa do Consumidor e o Contexto das Ouvidorias Setoriais e as Relações de Consumo. Por fim, foi aplicada prova avaliativa sobre os conhecimentos ministrados nas aulas, tendo obtido certificação para a função de ouvidora.



Foto: Turma do 95º Curso de Capacitação e 84º de Certificação em Ouvidoria – fevereiro de 2019



A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Para melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL durante o primeiro bimestre do exercício de 2019, neste tópico, será apresentado de forma numérica e em gráficos, os quantitativos das atividades desenvolvidas no período.

1. QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

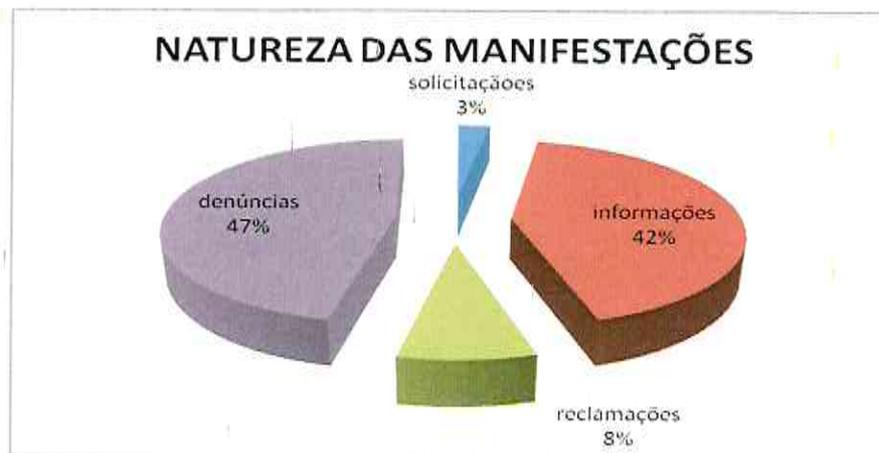
Durante o período de 1º de janeiro a 28 de fevereiro de 2019, foram registradas, através dos seus canais de comunicação, **75 (setenta e cinco) manifestações**.

2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

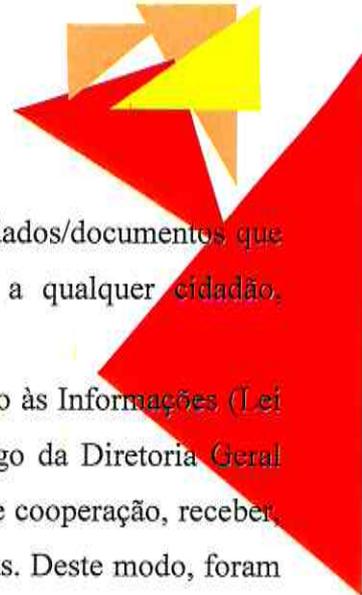
As 75 (setenta e cinco) manifestações registradas nos meses de janeiro e fevereiro de 2019 foram classificadas da seguinte forma:

- 02 (duas) “SOLICITAÇÕES”;
- 32 (trinta e duas) “INFORMAÇÕES”;
- 06 (seis) “RECLAMAÇÕES”;
- 35 (trinta e cinco) 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 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 **7 (sete)** pedidos de “**INFORMAÇÕES**” a respeito dos procedimentos e documentações do Jurisdicionados e **25 (vinte e cinco)** “**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, e **04 (quatro)** referente às 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 **32 (trinta e duas)** **DENÚNCIAS** - “**Notícias de Irregularidade**”, sendo todas referentes às atividades dos jurisdicionados, não sendo registrada nenhuma a respeito das atividades internas do TCE/AL.

Comparativamente, no primeiro bimestre de 2018 foram registradas 33 (trinta e três) manifestações na Ouvidoria, sendo classificadas da seguinte forma: 2 (duas) “Solicitações”; 26 (vinte e seis) “Informações”; 1 (uma) “Reclamação”, - 3 (três) “Denúncias”, recepcionadas como “Notícias de Irregularidade”; e 1 (uma) “Sugestão”.

3. CANAL DE ACESSO UTILIZADO PARA RECEPCIONAR AS MANIFESTAÇÕES

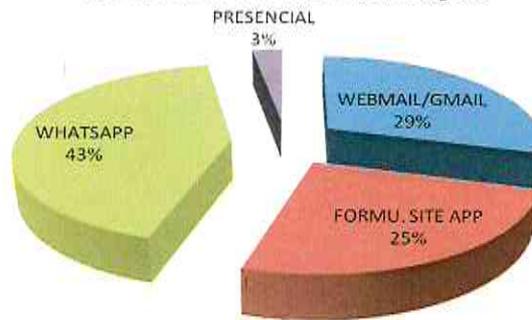
Os canais de comunicação utilizados para a recepção das **75 (setenta e cinco)** manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **primeiro bimestre do exercício de 2019** foram:

- 22 (vinte e dois) via WEBMAIL/GMAIL;
- 19 (dezenove) via FORMULÁRIO DO SITE/APP da Ouvidoria;



- 32 (trinta e dois) via WHATSAPP
- 00 (zero) via telefone 0800;
- 00 (zero) via totem;
- 00 (zero) via carta;
- 00 (zero) via Facebook;
- 02 (duas) via PRESENCIAL, conforme o gráfico a seguir:

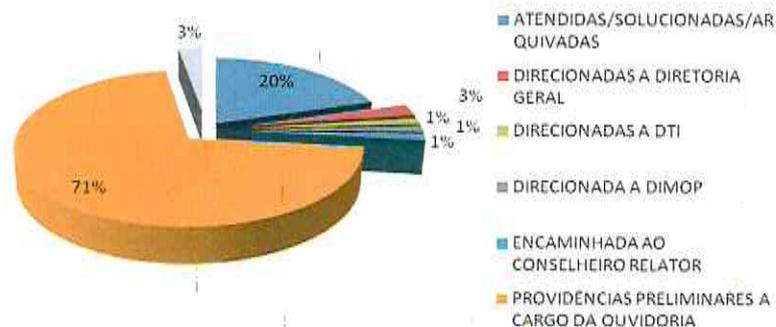
Os canais de comunicação



4. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Das **75 (setenta e cinco) manifestações** registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no **primeiro bimestre do exercício de 2019**, **15 (quinze) foram atendidas/solucionadas** de imediato, conclusas ao Ouyidor e devidamente arquivadas, **02 (dois) foram direcionados à Diretoria Geral**, **01 (um) à DTI**, **01 (um) à DIMOP**, **01 (um) ao Conselheiro Relator**, **53 (cinquenta e três)**, para providências a cargo da Ouvidoria e **02 (duas) se encontram no Setor do Protocolo**. Vale ressaltar que esse direcionamento dos processos aos setores é feito mediante cópia, enviada via memorando. Segue gráfico da Situação das Manifestações:

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



M



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 janeiro a 28 de fevereiro de 2019 foram /executadas as seguintes ações:

EXPEDIENTES REALIZADOS DURANTE O PRIMEIRO BIMESTRE DE 2019	
MEMORANDOS ENVIADOS	127
OFÍCIOS EXPEDIDOS	24
E-MAILS ENVIADOS	64
MENSAGENS ENVIADAS VIA WHATSAPP	42
RÉGISTRO DE LIGAÇÕES	14
TOTAL	271

6. PROCESSOS RECEBIDOS DA GESTÃO ANTERIOR

Ante as manifestações recebidas pela Ouvidoria nas gestões anteriores, 70 (setenta) processos encontram-se em diligência, aguardando respostas dos órgãos demandados e dos setores do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, sendo: 1 processo do ano de 2009, 2 processos do ano de 2010, dois processo do ano de 2011, 1 processo do ano de 2014, 2 processos do ano de 2015, 3 processos do ano de 2016, 20 processos do ano de 2017 e 39 processos do ano de 2018.

M



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 fevereiro a 28 de fevereiro de 2019**, observou os 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.

Assim, o presente relatório contém o detalhamento das ações efetivadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **primeiro bimestre de 2019**.

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. A substituição dos equipamentos tecnológicos, implantação de sistema próprio de recebimento e tratamento das manifestações de forma eletrônica e, principalmente, criação do quadro de servidores



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



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, 07 de março de 2019.

RODRIGO SIQUEIRA CAVALCANTE

Conselheiro Ouvidor