



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TCE/AL

SEGUNDO BIMESTRE

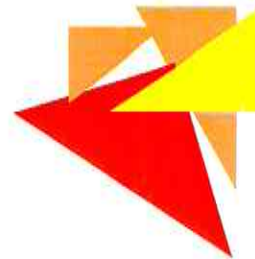
2019

**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 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 - 2º bimestre - período de 1º de março a 30 de abril de 2019**.



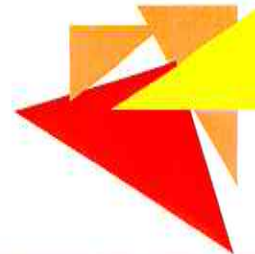
EQUIPE DA OUVIDORIA BIÊNIO 2019 - 2020

Durante o **segundo 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. MAKSON EVERLÂNIO DOS SANTOS SILVA, **menor aprendiz**, mat. 15.080-7.

**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

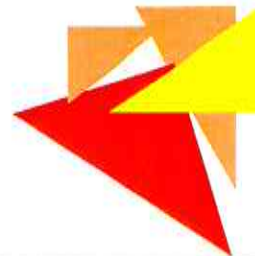
Buscando cumprir a sua missão institucional, a Ouvidoria do TCE/AL, com respaldo no inciso VII, art. 2º da Resolução Normativa nº 002/2006, estimula o diálogo do cidadão com a Administração Pública, utilizando os seguintes canais de comunicação:

-  **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.



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



EVENTOS DA OUVIDORIA

II ENCONTRO DE OUVIDORIAS DOS JURISDICIONADOS DO TCE/AL



A Ouvidoria, em parceria com a Escola de Contas Públicas do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, realizou em 18 de março de 2019 o “**II Encontro de Ouvidorias dos Jurisdicionados do TCE/AL**”, com o tema, **OUVIDORIAS: CONQUISTAS E DESAFIOS NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA**, visando transmitir aos Ouvidores dos 102 municípios alagoanos e seus respectivos Gestores Públicos o conhecimento acerca das responsabilidades, obrigações e importância dos canais de Ouvidorias Públicas, disseminando informações e conhecimentos para agregar valores substanciais aos participantes.



Foto: Abertura do “II Encontro de Ouvidorias dos Jurisdicionados do TCE/AL”



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



Ainda, a Coordenadora da Ouvidoria, Nathália Rodrigues de Araújo, realizou a multiplicação do “95º Curso de Capacitação e 84º de Certificação em Ouvidoria”, em 12 de abril de 2019, onde foram abordados o contexto histórico, princípios e características da Ouvidoria no Brasil, as competências e função social do ouvidor, bem como, os comandos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público).



MULTIPLICAÇÃO DE CONHECIMENTO:

95º Curso de Capacitação e 84º de Certificação de Ouvidores – Fevereiro de 2019





A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Para melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL durante o **segundo 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

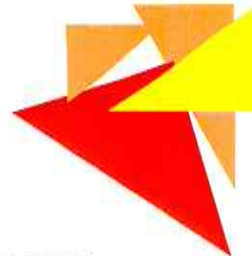
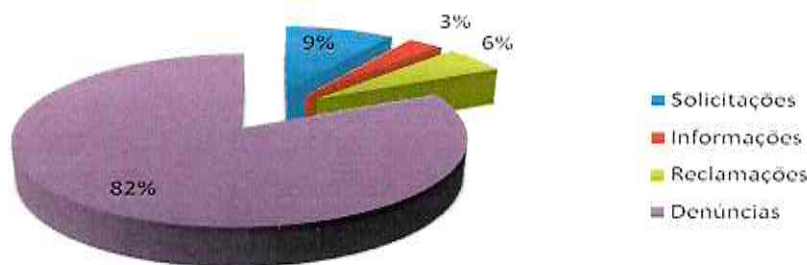
Inicialmente, faz-se necessária a retificação dos dados do **1º bimestre da Ouvidoria**, visto que diferente do que foi apontado, no período de 1º de janeiro a 28 de fevereiro de 2019, foram registradas **82 (oitenta e duas) manifestações** e não 75 (setenta e cinco) manifestações, sendo 5 solicitações (corresponde a aproximadamente 6,097% das manifestações); 35 informações (corresponde a aproximadamente 42,68% das manifestações); 5 reclamações (corresponde a aproximadamente 6,097% das manifestações); 37 denúncias/notícias de irregularidade (corresponde aproximadamente a 45,12% das manifestações). Quanto aos canais de manifestações, 23 manifestações foram realizadas via Webmail/Gmail (corresponde a aproximadamente 28,04%), 32 manifestações via Whatsapp (corresponde a aproximadamente 39,02%), 25 manifestações via Formulário (corresponde a aproximadamente 30,48%) e 2 manifestações foram realizadas presencialmente e registradas através do Formulário (corresponde a aproximadamente 2,43%).

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

2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Foram registradas 127 (cento e vinte e sete) manifestações nos meses de março e abril de 2019, sendo classificadas da seguinte forma:

- 12 (doze) “SOLICITAÇÕES”;
- 4 (quatro) “INFORMAÇÕES”;
- 7 (sete) “RECLAMAÇÕES”;
- 104 (cento e quatro) DENÚNCIAS, recepcionadas como “Notícias de Irregularidade”, conforme o gráfico a seguir:

**NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES**

2.1. As “SOLICITAÇÕES” são os pedidos de esclarecimentos e/ou providências ao TCE/AL e aos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição do Tribunal. Foram demandadas **8 (oito) “SOLICITAÇÕES”** registradas sobre as atividades internas do TCE/AL e **4 (quatro)** registradas sobre as atividades dos jurisdicionados 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 **4 (quatro)** pedidos de “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 **03 (três) “RECLAMAÇÕES”** sobre as atividades do TCE/AL, e **04 (quatro)** referentes 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.

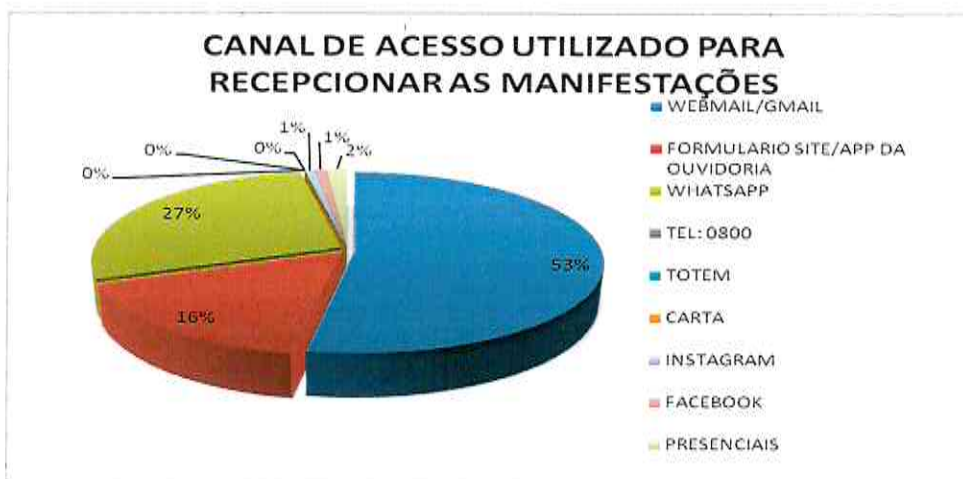


Foram autuadas **104 (cento e quatro) DENÚNCIAS** - “Notícias de Irregularidade”, sendo **04 (quatro)** referentes às atividades internas do TCE/AL e **100 (cem)** referentes às atividades dos jurisdicionados.

3. CANAL DE ACESSO UTILIZADO PARA RECEPCIONAR AS MANIFESTAÇÕES

Os canais de comunicação utilizados para a recepção das **127 (cento e vinte e sete)** manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **segundo bimestre do exercício de 2019** foram:

- 67 (sessenta e sete) via WEBMAIL/GMAIL;
- 21 (vinte e dois) via FORMULÁRIO DO *SITE/APP* da Ouvidoria;
- 35 (trinta e cinco) via WHATSAPP
- 00 (zero) via telefone 0800,
- 00 (zero) via totem,
- 00 (zero) via carta,
- 01 (uma) via Instagram,
- 01 (uma) via Facebook e
- 02 (duas) presenciais, conforme o gráfico a seguir:

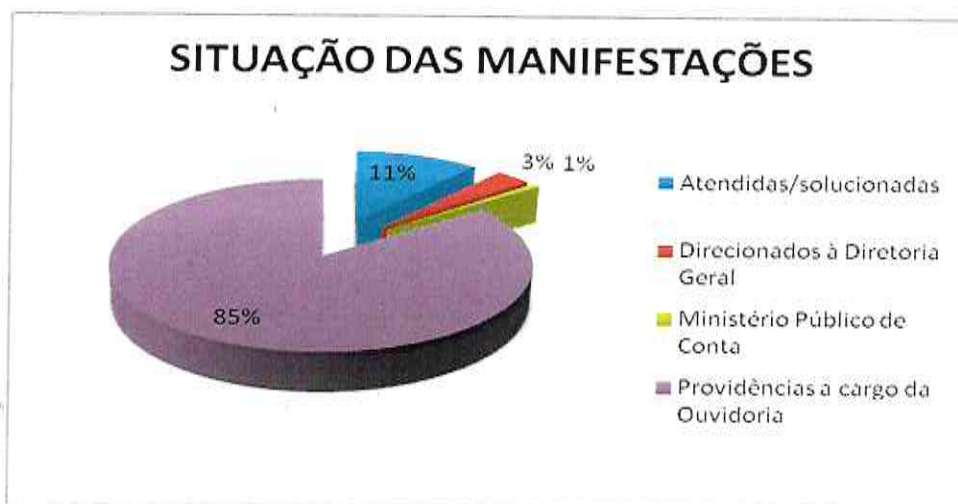


4. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Das **127 (cento e vinte e sete)** manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no **segundo bimestre do exercício de 2019**, **14 (quatorze)** foram atendidas/solucionadas de imediato, conclusas ao Ouvidor e devidamente arquivadas, **04 (quatro)** foram direcionados à



Diretoria Geral, 01 (uma) ao Ministério Público de Conta e 108 para providências a cargo da Ouvidoria, como a minuta de despachos, memorandos e ofícios, bem como, para aguardar respostas dos ofícios e memorandos encaminhados solicitando esclarecimentos. Vale ressaltar que esse direcionamento dos processos aos setores é feito mediante cópia, enviada via memorando. Segue gráfico da Situação das Manifestações:



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 março a 30 de abril de 2019 foram executadas as seguintes ações:

EXPEDIENTES REALIZADOS DURANTE O PRIMEIRO BIMESTRE DE 2019	
MEMORANDOS ENVIADOS	161
OFÍCIOS EXPEDIDOS	54
E-MAILS ENVIADOS	129
MENSAGENS ENVIADAS VIA WHATSAPP	35
TOTAL	379



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 março a 30 de abril 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 **segundo 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, 17 de maio de 2019.

RODRIGO SIQUEIRA CAVALCANTE

Conselheiro Ouvidor