



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

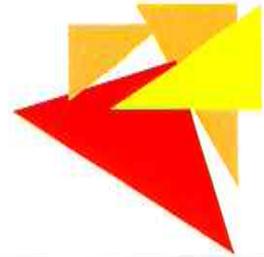
ouvidoria



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
DA OUVIDORIA DO TCE/AL**

TERCEIRO BIMESTRE

2019

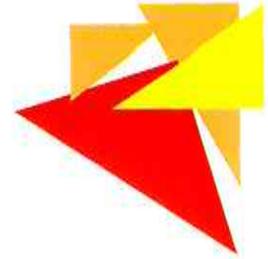


APRESENTAÇÃO

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 - 3º bimestre - período de 1º de maio a 30 de junho de 2019**.



EQUIPE DA OUVIDORIA BIÊNIO 2019 - 2020

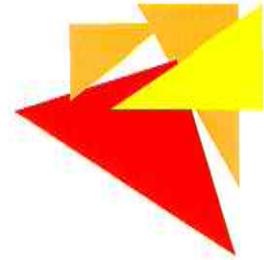
Durante o **terceiro bimestre**, a equipe da Ouvidoria do TCE/AL foi composta da seguinte forma:

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. JOSÉ BEPE GUEDES LUNA, **servidor efetivo**, mat. 46.030-0;
3. NÁDIALINE SANTOS MAGALHÃES, **estagiária** do 9º período do Curso de Direito, mat. 15.069-0;
4. VINÍCIUS ARAÚJO FÉLIX CORREIA, **estagiário** do 7º período do Curso de Direito, mat. 99.913-0; e
5. MAKSON EVERLÂNIO DOS SANTOS SILVA, **menor aprendiz**, mat. 15.080-7.

M.



A OUVIDORIA EM AÇÃO

1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Objetivando a necessidade deste Tribunal de unificação dos serviços da Ouvidoria, para sua racionalização e maior eficiência administrativa, nosso horário de funcionamento presencial vai das 8 às 14 horas, diariamente, conforme determinado pelo Ato nº 219/2019 da Presidência, publicado no Doe do TCE/AL em 24 de maio de 2019.

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.



A OUVIDORIA EM NÚMEROS

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

Para melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL durante o **terceiro 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 101 (cento e uma) manifestações nos meses de maio e junho de 2019, sendo classificadas da seguinte forma:

- 5 (quatro) “SOLICITAÇÕES”;
- 21 (vinte e uma) “INFORMAÇÕES”;
- 75 (setenta 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 **2 (duas) “SOLICITAÇÕES”** registradas sobre as atividades internas do TCE/AL e **3 (três)** 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 **21 (vinte e um)** pedidos de “INFORMAÇÕES” registradas sobre as atividades dos TCE/AL.

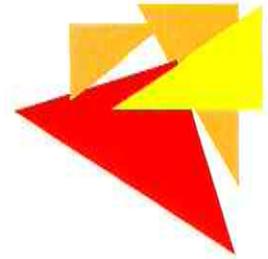
2.4. As “DENÚNCIAS” – recepcionadas como “Notícias de Irregularidade” - são as comunicações de prática de ato irregular/ilegal, cuja solução depende da atuação dos Órgãos de Controle Interno e Externo, podendo versar sobre as atividades do TCE/AL e/ou sobre as atividades dos órgãos da Administração Pública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

Foram autuadas **75 (setenta e cinco) DENÚNCIAS** - “Notícias de Irregularidade”, referentes às atividades dos jurisdicionados.

3. CANAL DE ACESSO UTILIZADO PARA RECEPCIONAR AS MANIFESTAÇÕES

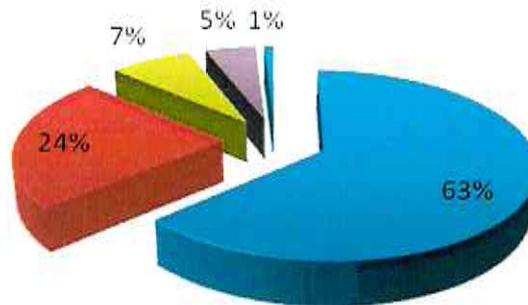
Os canais de comunicação utilizados para a recepção das **101 (cento e uma)** manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **terceiro bimestre do exercício de 2019** foram:

- 25 (vinte e cinco) via WEBMAIL/GMAIL;
- 8 (oito) via FORMULÁRIO DO SITE/APP da Ouvidoria;
- 67 (sessenta e sete) via WHATSAPP
- 00 (zero) via telefone 0800,
- 00 (zero) via totem,
- 00 (zero) via carta,
- 00 (uma) via Instagram,
- 00 (uma) via Facebook e
- 01 (uma) presencial, conforme o gráfico a seguir:



CANAL DE ACESSO UTILIZADO PARA RECEPCIONAR AS MANIFESTAÇÕES

■ WHATSAPP ■ WEBMAIL/G-MAIL ■ FORMULARIO/APP ■ ABRIL ■ PRESENCIAL

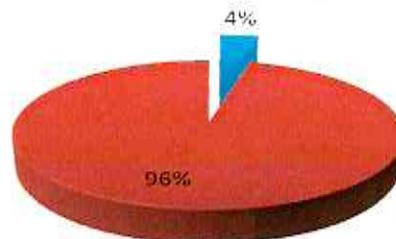


4. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Das **101 (cento e uma) manifestações** registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no **terceiro bimestre do exercício de 2019**, **4 (quatro) foram atendidas/solucionadas** de imediato, conclusas ao Ouvidor e devidamente arquivadas e **97 para providências a cargo da Ouvidoria**, como a minuta de despachos, memorandos e ofícios, aguardar respostas dos ofícios e memorandos encaminhados solicitando esclarecimentos, bem como, para minuta de despacho conclusivo. 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

■ ATENDIDAS/SOLUCIONADAS ■ PROVIDENCIAS



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 maio a 30 de junho de 2019 foram executadas as seguintes ações:

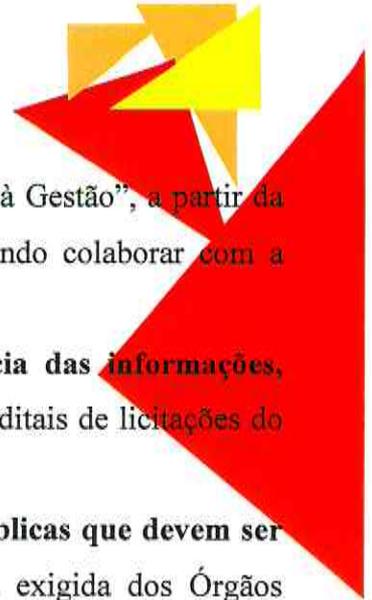
EXPEDIENTES REALIZADOS DURANTE O PRIMEIRO BIMESTRE DE 2019	
MEMORANDOS ENVIADOS	230
OFÍCIOS EXPEDIDOS	89
E-MAILS ENVIADOS	58
MENSAGENS ENVIADAS VIA WHATSAPP	35
TOTAL	412

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 maio a 30 de junho 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 **terceiro 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 do Manual de Procedimentos da Ouvidoria do TCE/AL**, 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 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 julho de 2019.

RODRIGO SIQUEIRA CAVALCANTE
Conselheiro Ouvidor