



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

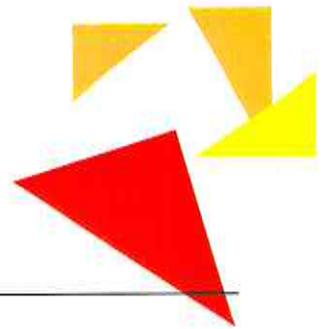
ouvidoria



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

QUINTO BIMESTRE

2019

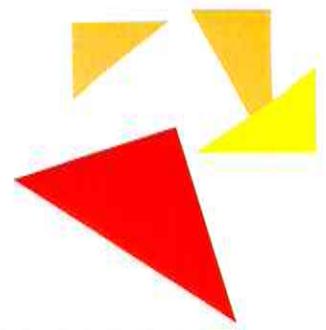


APRESENTAÇÃO

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 - 5º bimestre - período de 1º de setembro a 31 de outubro de 2019**.



EQUIPE DA OUVIDORIA BIÊNIO 2019 - 2020

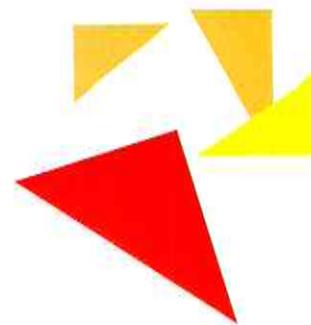
Durante o **quinto bimestre**, a equipe da Ouvidoria do TCE/AL foi composta da seguinte forma:

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

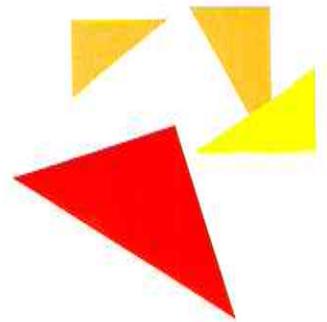
1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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.



EVENTOS DA OUVIDORIA

I JORNADA ITINERANTE DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO INTERMUNICIPAL DE JAPARATINGA, MURICI, SANTANA DO IPANEMA E PENEDO – ALAGOAS.

A I Jornada Itinerante de Formação e Aperfeiçoamento Intermunicipal, organizada pela Escola de Contas Públicas do TCE/AL, é destinada a Agentes Públicos, Gestores Municipais, Presidentes de Câmara, Secretários, Controladores Internos, Servidores Públicos, Conselheiros de Educação, Dirigentes da Educação e sociedade em geral, que buscam aprofundar seus conhecimentos, inclusive aos colaboradores ligados às compras públicas de bens e serviços, pregoeiros e membros de equipe de apoio, membros de comissões de licitação, integrantes da área de assessoramento jurídico, que atuam, direta ou indiretamente, no planejamento, gestão e fiscalização de contratos administrativos.

Neste bimestre, a Ouvidoria acompanhou a Escola de Contas nos municípios de Japaratinga, Murici, Santana do Ipanema e Penedo, onde disponibilizou stand e panfletos sobre a “Implantação e Autuação da Ouvidoria Pública”, a fim de compartilhar conhecimento com os gestores municipais de acordo com as determinações da Lei 13.460/2017, conhecida como “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”.

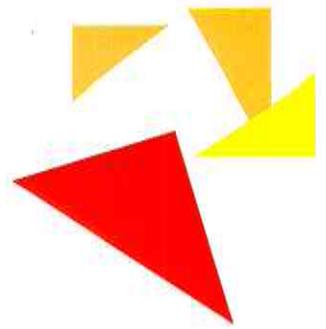
Abaixo, imagens do evento no Município de Japaratinga, realizado em 5 de setembro de 2019:





Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

uvidoria



Abaixo, imagens do evento no Município de Murici, realizado em 19 de setembro de 2019:



Abaixo, imagens do evento no Município de Santana do Ipanema, realizado em 03 de outubro de 2019:



M.



Abaixo, imagem do evento no Município de Penedo, realizado em 17 de outubro de 2019:



REUNIÃO TÉCNICA DOS MEMBROS DO COMITÊ TÉCNICO DAS CORREGEDORIAS, OUVIDORIAS E CONTROLE SOCIAL DO INSTITUTO RUI BARBOSA EM CUIABÁ/MT

A reunião, realizada na sede do Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso, em 02 de outubro de 2019, contou com a participação de representantes dos Estados de Alagoas, Espírito Santo, Mato Grosso, Paraná, Piauí, Rio Grande do Norte e Tocantins, momento em que foram tratados temas como a difusão e fomento à implantação das Ouvidorias nos Tribunais de Contas e a possibilidade de obtenção do sistema de inteligência artificial, Turmalina, utilizado pelo Tribunal de Contas da Paraíba, via IRB/Comitê. Ainda foi discutido o fortalecimento das Ouvidorias, Corregedorias e Controles Sociais por meio das normativas dos órgãos envolvidos no Comitê.

Na oportunidade, ficou decidido que a Coordenadora da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, Nathália Rodrigues de Araújo, integraria o Comitê como assistente técnica. A nomeação da servidora foi através da Portaria nº 26/2019, de 23 de outubro de 2019. Vale ressaltar que o Conselheiro Rodrigo Siqueira Cavalcante foi nomeado como membro do colegiado do Comitê em 20 de maio de 2019, através da Portaria 12/2019 do Instituto Rui Barbosa.

Abaixo, foto da matéria publicada no site do Instituto Rui Barbosa, que pode ser acessada pelo [link https://irbcontas.org.br/encontro-das-corregedorias/](https://irbcontas.org.br/encontro-das-corregedorias/).

m



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

Ouvidoria



<https://irbcontas.org.br/wp-das-corregedorias-e1570108>

Encontro das Corregedorias e Ouvidorias reuniu representantes no TCE-MT

3 de outubro de 2019 por Ana Clara em Notícias

ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS E OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS EM CUIABÁ/MT

O Encontro foi realizado no Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso, nos dias 03 e 04 de outubro de 2019, e reuniu membros e técnicos dos Tribunais de Contas com o objetivo de compartilhar conhecimentos consolidados na busca do aprimoramento e fortalecimento das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas e com resultados efetivos nas instituições.

Na programação, além das pautas concernentes às Corregedorias, foram abordados temas envolvendo a Ouvidoria como instrumento de fortalecimento do controle social, o papel da transparência da gestão pública no combate à corrupção, aspectos atuais referentes às Ouvidorias, entre outros temas essenciais para atualização e conhecimento da atuação de Ouvidorias dos Tribunais de Contas Brasileiros. Ainda, na oportunidade, foi apresentado o Manual de Aperfeiçoamento das Atividades das Ouvidorias nos Tribunais de Contas.

M.



A OUVIDORIA EM NÚMEROS

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

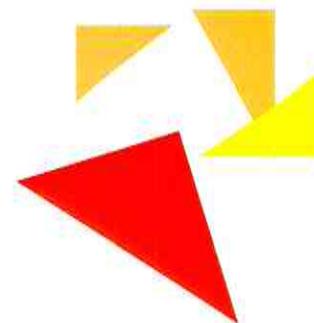
1. QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Para melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL durante o **quinto 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 90 (noventa) manifestações nos meses de setembro e outubro de 2019, sendo classificadas da seguinte forma:

- 6 (seis) “SOLICITAÇÕES”;
- 3 (três) RECLAMAÇÕES;



- 12 (doze) “INFORMAÇÕES”;
- 69 (sessenta e nove) DENÚNCIAS, recebidas 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 **6 (seis)** “**SOLICITAÇÕES**” registradas sobre as atividades internas do TCE/AL.

2.2. 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 de órgãos ou entidade da Administração Pública estadual ou municipal sujeitos à jurisdição do Tribunal de Contas. Foram registradas **3 (três)** **RECLAMAÇÕES** em face do Tribunal de Contas de Alagoas.

2.3. 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



registradas sobre as atividades dos TCE/AL e devidamente encaminhados para a Diretoria Geral a fim das informações serem solicitadas aos setores competentes.

2.4. As “DENÚNCIAS” – recebidas 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.

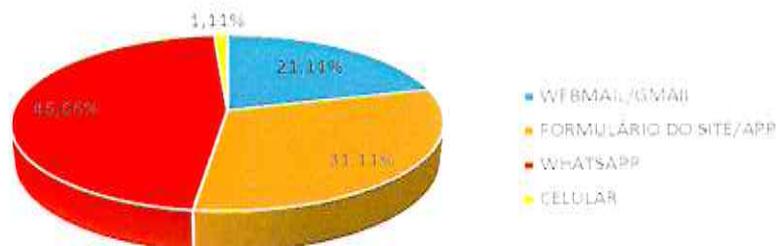
Foram autuadas **69 (sessenta e nove) DENÚNCIAS** - “**Notícias de Irregularidade**”, referentes às atividades dos jurisdicionados.

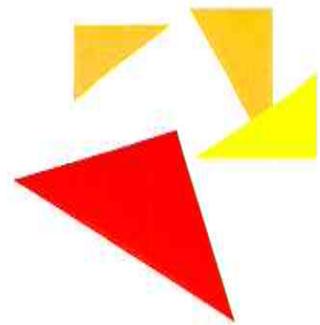
3. CANAL DE ACESSO UTILIZADO PARA RECEPCIONAR AS MANIFESTAÇÕES

Os canais de comunicação utilizados para a recepção das **90 (noventa) manifestações** registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **quinto bimestre do exercício de 2019** foram:

- 19 (dezenove) via WEBMAIL/GMAIL;
- 28 (vinte e nove) via FORMULÁRIO DO *SITE/APP* da Ouvidoria;
- 42 (quarenta e duas) via WHATSAPP
- 01 (uma) via celular,
- 00 (zero) via telefone 0800,
- 00 (zero) via totem,
- 00 (zero) via carta,
- 00 (zero) via Instagram,
- 00 (uma) via Facebook e
- 00 (zero) presencial, conforme o gráfico a seguir:

CANAIS DE MANIFESTAÇÃO UTILIZADOS





4. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Das **90 (noventa) manifestações** registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no **quinto bimestre do exercício de 2019, 1 (uma) foi atendida/solucionada** de imediato, conclusas ao Ouvidor e devidamente arquivadas; **5 (cinco)** tiveram suas cópia encaminhadas diretamente ao Conselheiro Relator competente; **12 (doze)** foram encaminhadas à Diretoria Geral, por se tratar de solicitação de informação; **72 estão 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.

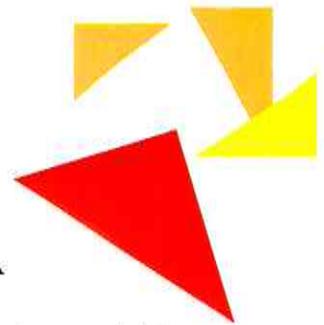
Vale ressaltar que, conforme a Portaria nº 02, de 20 de setembro de 2019, as solicitações de informações são encaminhadas diretamente à Diretoria Geral, com despacho da Coordenadora da Ouvidoria, a fim de haver uma resposta mais célere de acordo com os prazos legais.

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 setembro a 31 de outubro de 2019 foram executadas as seguintes ações:

EXPEDIENTES REALIZADOS DURANTE O PRIMEIRO BIMESTRE DE 2019	
MEMORANDOS ENVIADOS	206
OFÍCIOS EXPEDIDOS	119
E-MAILS ENVIADOS	52
MENSAGENS ENVIADAS VIA WHATSAPP	74
TOTAL	425

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 setembro a 31 de outubro 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 **quinto 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.

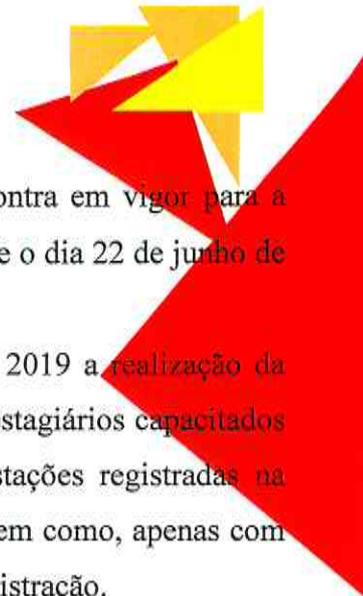
Ao finalizar o Relatório, a Ouvidoria apresenta as seguintes "Sugestões à Gestão", a partir da análise das demandas recebidas pelos cidadãos, no referido período, objetivando colaborar com a melhoria do desempenho institucional:

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. O fornecimento e 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.

Vale ressaltar que a Ouvidoria vem solicitando durante todo o ano de 2019 a realização da reforma, o fornecimento de computadores e a disponibilização de servidores e estagiários capacitados para o trabalho, visto que, apesar do aumento de quase o triplo de manifestações registradas na Ouvidoria em relação ao ano anterior, contamos apenas com 3 computadores, bem como, apenas com uma servidora com formação em Direito e um servidor com formação em Administração.

Maceió, 08 de outubro de 2019.

RODRIGO SIQUEIRA CAVALCANTE
Conselheiro Ouvidor