Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria

RELATÓRIO

DE

ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TCE-AL

SEXTO 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, 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 2019**.

EQUIPE DA OUVIDORIA
BIÊNIO 2019-2020

Durante o **sexto 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. ANA BEATRIZ GALVÃO DE OLIVEIRA, **jovem aprendiz**, mat. 15.086-4; e
5. MAKSON EVERLÂNIO DOS SANTOS SILVA, **jovem aprendiz**, mat. 15.080-7.

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:

- uvidoria 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 FECEBOOK – Ouvidoria_tceal
- INSTAGRAM - @ouvidoria_tceal TWITTER – ouvidoria@tce.al.gov.br
- APP DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

A OUVIDORIA EM AÇÃO

I JORNADA ITINERANTE DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO INTERMUNICIPAL – CIDADES DE PIRANHAS E MACEIÓ

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 atuem, direta ou indiretamente, no planejamento, gestão e fiscalização de contratos administrativos.

Neste bimestre, a Ouvidoria acompanhou a Escola de Contas nos municípios de Piranhas e Maceió, 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".

A seguir, imagens do evento no Município de Piranhas, realizado em 26 de novembro de 2019:

A seguir, imagens do evento no Município de Maceió, realizado em 02 de dezembro de 2019:

VISITA À OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE TEOTÔNIO VILELA – AL

Visando compartilhar conhecimentos das atividades relacionadas à Ouvidoria desta Corte de Contas, bem como, conhecer a atuação da Ouvidoria Municipal de Teotônio Vilela no atendimento ao cidadão alagoano, foi realizada visita local, onde os Ouvidores responsáveis pelo atendimento das manifestações da prefeitura e da Secretaria de Saúde Municipal apresentaram os resultados de seus trabalhos, bem como, as tecnologias utilizadas para a aproximação entre a gestão e o cidadão. Na oportunidade foi apresentado o aplicativo "Alô Prefeito", bem como, as opções dispostas no site do Município para acesso do cidadão. Abaixo, imagem do encontro.

SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DE 2019 DO COMITÊ TÉCNICO DE CORREGEDORIAS, OUVIDORIAS E CONTROLE SOCIAL, DO INSTITUTO RUI BARBOSA – IRB

A segunda reunião ordinária de 2019 do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social, foi promovida pelo Instituto Rui Barbosa, realizada em 12 de novembro de 2019, na cidade de Foz do Iguaçu, apresentando-se no contexto da programação do I Congresso Internacional dos Tribunais de Contas".

A proposta da reunião foi o desenvolvimento de questionário a ser aplicado junto às Ouvidorias dos Tribunais de Contas brasileiros, a fim de uniformizar os procedimentos adotados para uma atuação mais efetiva das Ouvidorias. Ainda, foi discutida a promoção de ação no dia 16 de março de 2020 em homenagem ao Dia do Ouvidor, bem como, a realização da próxima reunião do Comitê entre os meses de março e abril. Na ocasião, os representantes de Ouvidorias puderam apresentar projetos adotados para a realização de suas atividades.

Seguem imagens da reunião:

CONGRESSO E EXPO – CIDADES E GESTORES, DA ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS ALAGOANOS – AMA

A Ouvidoria esteve presente no Cidades e Gestores -- Congresso e Expo-- em parceria com a Associação dos Municípios Alagoanos – AMA, 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".

A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Para melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL durante o **sexto 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 novembro a 31 de dezembro de 2019, foram registradas, através dos seus canais de comunicação, **50 (cinquenta) manifestações**.

2. Natureza das Manifestações:

As 50 (cinquenta) manifestações registradas nos meses de novembro e dezembro de 2019 foram classificadas da seguinte forma:

- 05 (cinco) "SOLICITAÇÕES";
- 04 (quatro) "INFORMAÇÕES";
- 03 (três) "RECLAMAÇÕES";
- 38 (trinta e oito) 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 **05 (cinco) "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 **04 (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.

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.

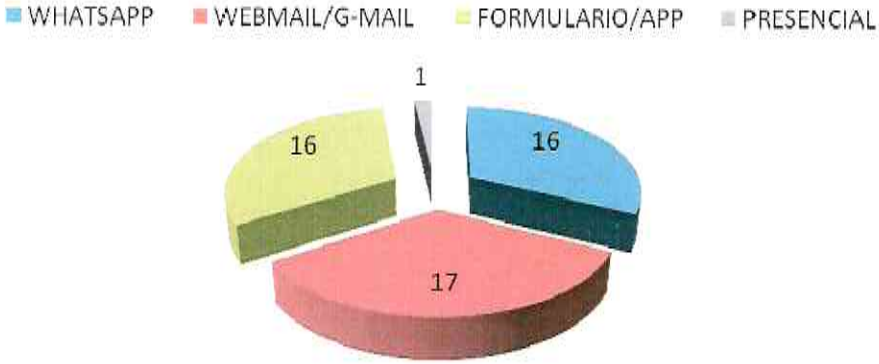
Foram autuadas **38 (trinta e oito) DENÚNCIAS - "Notícias de Irregularidade"**, sendo todas referentes às atividades dos jurisdicionados, não sendo registrada nenhuma a respeito das atividades internas do TCE/AL.

3. **Canal de acesso utilizado para recepcionar as Manifestações:**

Os canais de comunicação utilizados para a recepção das **50 (cinquenta)** manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **sexto bimestre do exercício de 2019** foram:

- 17 (onze) via WEBMAIL/GMAIL;
- 16 (dezesseis) via FORMULÁRIO DO *SITE/APP* da Ouvidoria;
- 16 (dezesseis) via WHATSAPP e
- 01 (uma) PRESENCIAL, conforme o gráfico a seguir:

CANAL DE ACESSO UTILIZADO PARA RECEPCIONAR AS MANIFESTAÇÕES



4. **Situação das Manifestações:**

Das **50 (cinquenta) manifestações** registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no **sexto bimestre do exercício de 2019, 03 (três) foram atendidas/solucionadas** de imediato, conclusas ao Ouvidor e devidamente arquivadas**, 06 (seis) foram direcionadas à Diretoria Geral, 40 (quarenta) estão em instrução**, na fase de providências preliminares a cargo da Ouvidoria e **01 (uma) se encontra 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 1° de novembro a 31 de dezembro de 2019 foram executadas as seguintes ações:

EXPEDIENTES REALIZADOS DURANTE O SEXTO BIMESTRE DE 2019	
MEMORANDOS ENVIADOS	125
OFÍCIOS EXPEDIDOS	99
E-MAILS ENVIADOS	78
TOTAL	211

6. **Consolidação dos números durante o exercício de 2019**

Durante todo o exercício de 2019 foram registradas e autuadas na Ouvidoria 514 (quinhentas e quatorze) manifestações, sendo: 82 (oitenta e duas) manifestações no primeiro bimestre; 127 (cento e vinte e sete) no segundo bimestre; 101 (cento e uma) no terceiro bimestre; 64 (sessenta e quatro) no quarto bimestre, 90 (noventa) no quinto bimestre e 50 (cinquenta) manifestações no sexto bimestre, alcançando o total de 514 (duzentas) manifestações, conforme exposto no quadro a seguir:

As **514 (quinhentas e quatorze) manifestações** registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no exercício de 2019, encontram-se da seguinte forma:

- **152 (cento e cinquenta e duas)** manifestações foram atendidas/solucionadas e devidamente arquivadas;

- **29 (vinte e nove)** tiveram suas cópias encaminhadas ao Conselheiro Relator ou à Presidência com a sugestão de que encaminhasse ao Conselheiro Relator para atuação conforme suas competências, e posteriormente foram arquivadas na Ouvidoria.

- **69 (sessenta e nove)** manifestações foram direcionadas à Diretoria Geral;

- **27 (vinte e sete)** manifestações foram atendidas/solucionadas e serão arquivadas;
- **05 (cinco)** manifestações foram encaminhadas diretamente à Presidência;
- **01 (uma)** manifestação foi encaminhada à Corregedoria;
- **04 (quatro)** manifestações tiveram suas cópias encaminhadas ao Ministério Público de Contas e foram arquivadas posteriormente.
- **38 (trinta e oito)** manifestações para serem instruídas com a realização das análises iniciais;
- **47 (quarenta e sete)** manifestações instruídas, com a realização das providências preliminares, aguardando respostas dos esclarecimentos/documentação solicitadas.
- **142 (cento e quarenta e duas)** para a realização de diligências de competência da Ouvidoria ou do Conselheiro Ouvidor;

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 2019:

EXPEDIENTES REALIZADOS DURANTE O EXERCÍCIO - 2019	
MEMORANDOS	**977**
OFÍCIOS	**437**
E-MAIL	**449**
TOTAL	**1.863**

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 2019**, 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 2019**, bem como, a consolidação quantitativa das ações desenvolvidas durante o exercício 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 novo normativo da Ouvidoria, bem como, do Manual de Procedimentos da Ouvidoria**, 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 2019.

Maceió, 14 de janeiro de 2020.

RODRIGO SIQUEIRA CAVALCANTE
Conselheiro Ouvidor