

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1º TRIMESTRE DE 2024

OUVIDORIA

MARIA ANGÉLICA GUIMARÃES MARINHO
CONSELHEIRA OUVIDORA





COMPOSIÇÃO CORPO DELIBERATIVO - 2024

CONSELHEIROS:

Conselheira Susana Maria Fontes Azevedo Freitas – **Presidente**

Conselheiro Flávio Conceição de Oliveira Neto – **Vice-Presidente**

Conselheira Maria Angélica Guimarães Marinho – **Ouvidora**

Conselheiro Luis Alberto Meneses – **Corregedor-Geral**

Conselheiro Ulices de Andrade Filho

Conselheiro Luiz Augusto Carvalho Ribeiro

Conselheiro José Carlos Felizola Soares Filho

Conselheiro Substituto Rafael Souza Fonsêca

Conselheiro Substituto Alexandre Lessa Lima

Conselheiro Substituto Francisco Evanildo de Carvalho

MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS:

Eduardo Santos Rolemberg Côrtes – **Procurador-Geral**

João Augusto dos Anjos Bandeira de Mello - **Procurador**



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	04
2. ATIVIDADES REALIZADAS	05
3. ESTATÍSTICAS	05
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	07

1. APRESENTAÇÃO

As Ouvidorias Públicas servem como um canal de comunicação entre os cidadãos e a instituição pública, desempenhando assim um papel fundamental na promoção da transparência, ao mesmo tempo em que protegem os interesses daqueles que buscam um meio de apresentar suas manifestações, no intuito de garantir seus direitos ou poder contribuir de alguma forma para a melhoria do serviço público.

A Ouvidoria Geral do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE/SE) trabalha para que as demandas sejam recebidas de forma imparcial, garantindo o registro adequado de cada caso, de forma que a participação da sociedade contribua para a melhoria dos serviços prestados pelo Tribunal e fortalecendo, dessa forma, o relacionamento entre os cidadãos e a instituição.

Nesse padrão, de acordo com o exposto no Regimento Interno do TCE/SE – Resolução Nº 270, de 17 de novembro de 2011, entre as atribuições elencadas, compete ao Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe diligenciar junto aos setores competentes do Tribunal, receber informações, sugestões, reclamações, críticas e elogios e sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas.

Registre-se, nos termos do art. 15 do Regimento Interno da Corte de Contas do estado de Sergipe, “para atingir sua finalidade, a Ouvidoria deverá utilizar-se de todos os canais de acesso franqueados pelos modernos meios eletrônicos, cabendo às unidades organizacionais da estrutura do Tribunal de Contas prestar-lhe o apoio e assessoramento técnico necessários”.

Nesse viés, é necessário destacar, nos termos da Lei Complementar Nº 205. De 06 de julho de 2011, que institui a Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe, e dá providências correlatas, de acordo com o elencado no Art. 17, “cabe ainda à Ouvidoria receber informações relevantes sobre fatos e atos de gestão de natureza orçamentária e financeira praticados no âmbito da

administração direta e indireta(...)”, o que se encontra em consonância com a legislação pátria em vigor.

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades realizadas no primeiro trimestre de 2024, assim como as providências adotadas em relação às manifestações protocoladas, dentro das competências da Ouvidoria.

2. ATIVIDADES REALIZADAS

Dentre as atividades realizadas, destacam-se:

- Participação de reuniões técnicas com a Presidência, com a Corregedoria-Geral visando a celeridade nas manifestações/protocolos de consultas e com a Diretoria de Modernização com o intuito de melhorar o portal da Ouvidoria no site do TCE/SE;
- Participação da comissão organizadora do Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas (ENCCO) e empenho nas reuniões relacionadas ao evento;
- Participação de curso de capacitação do sistema SAGRES, realizado pela Diretoria Técnica;
- Recebimento e processamento das demandas de manifestações.

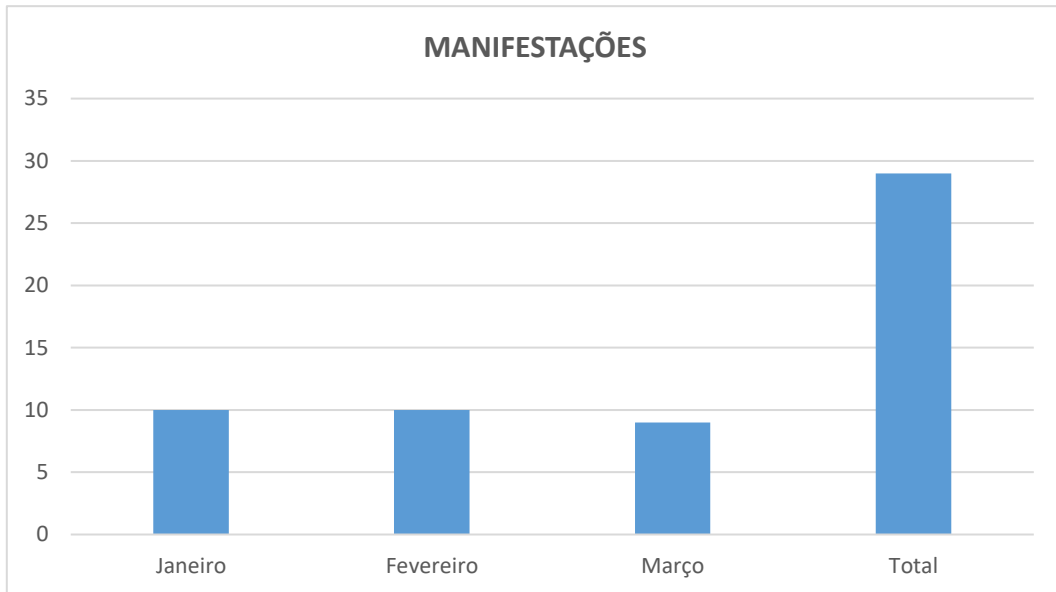
Ao assumir a Ouvidoria em janeiro de 2024 haviam 9 manifestações pendentes e, durante o primeiro trimestre, foram dadas as devidas destinações e comunicações aos interessados.

Nesse período, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe recebeu um total de 29 novas demandas.

3. ESTATÍSTICAS

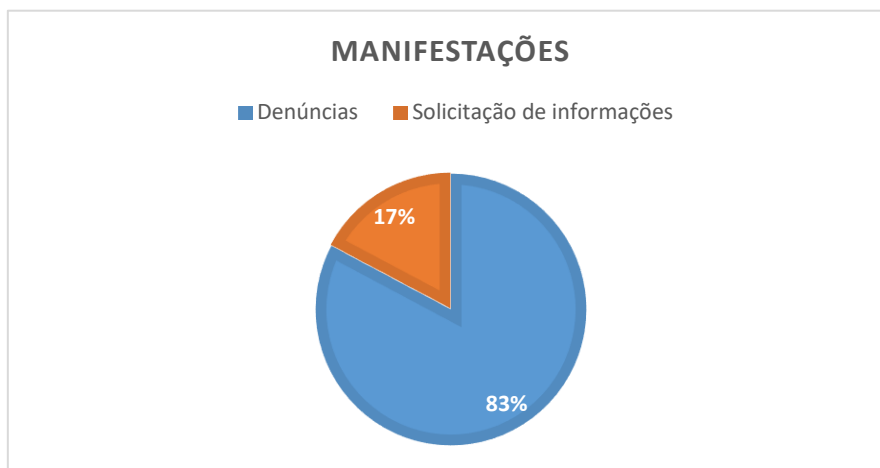
3.1 POR MÊS

A distribuição das demandas recebidas de janeiro a março de 2024 é representada graficamente dessa forma:



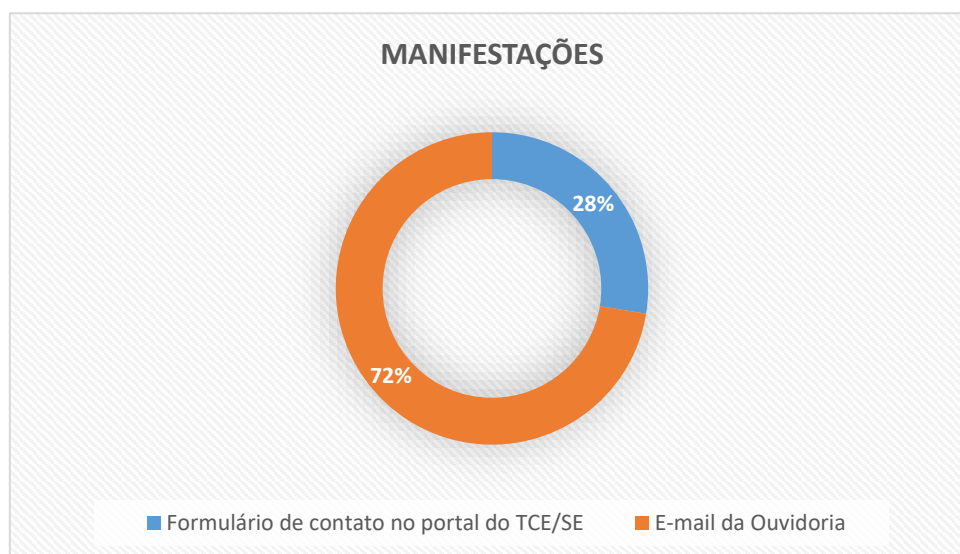
3.2 POR NATUREZA

Nesse trimestre, quanto à natureza, foram recebidas 24 manifestações de denúncias, correspondendo assim a 83% do total e 5 manifestações de solicitação de informações, correspondendo a 17% do total.



3.3 POR FORMA DE CONTATO

Levando em consideração a forma de contato, 21 das manifestações chegaram via e-mail, correspondendo à 72% do total e 8 manifestações chegaram através do formulário de contato disponível no portal do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe, correspondendo a 28% do total.



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O quantitativo de manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2024 revela a participação ativa da sociedade na busca pela melhoria do serviço público, contribuindo cada vez mais para a eficácia do mesmo.

Por fim, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe está em constante evolução, buscando sempre o aperfeiçoamento das suas atividades e maior adequação às metas propostas no Marco da Medição de Desempenho (MMD-QATC), desenvolvido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), para um atendimento de excelência a todos os cidadãos.



Aracaju/SE, 01 de abril de 2024

MARIA ANGÉLICA GUIMARÃES MARINHO

Conselheira Ouvidora do TCE/SE

MARIA LUIZA RABELO JEREMIAS GUIMARÃES

Secretária-Chefe da Ouvidoria do TCE/SE