



**TERMO DE INSPEÇÃO**

**RELATÓRIO Nº.: 33/2015**

**OBJETO:** Providenciar resposta ao Questionário 2015/7 enviado pelo TCE-RS através do Espaço do Controle Interno, referente Parceria com Reclame Aqui® - Poder Executivo.

Descrição	Origem	
Órgão	Tribunal de Contas do Estado – TCE/RS	
Setor/Dpto.	Espaço do Controle Interno	
Tipo/Código	Recibo	ELNS4-GEGT6-UGNX2
Disponibilidade	26/08/2015	28/08/2015
Data de envio	31/08/2015 (prorrogado para 04/09/2015)	

**Relatório conclusivo:**

O Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul enviou, através do Espaço do Controle Interno, Questionário 2015/7, referente a Parceria com Reclame Aqui® - Poder Executivo, com a seguinte mensagem:

Senhor Responsável pelo Controle Interno,

O Tribunal de Contas do Estado (TCE-RS) informa que, recentemente, firmou uma parceria com o Reclame Aqui® (<http://cidadao.reclameaqui.com.br>). Por meio desse Termo de Cooperação, o TCE-RS terá acesso, com periodicidade diária, a informações sobre a quantidade e os conteúdos das reclamações registradas pelos cidadãos no referido sítio em relação aos serviços públicos prestados por entes públicos gaúchos, bem como a consequente troca de mensagens entre reclamante e reclamado, inclusive sobre eventuais omissões por parte do poder público.

A natureza e o número de reclamações não resolvidas espontaneamente pelo ente passarão a compor o conjunto de critérios utilizados pelo Tribunal para orientar a sua atuação no âmbito fiscalizatório.

Diante do exposto e com o objetivo de contribuir para o aprimoramento dos canais de comunicação entre o poder público e a sociedade, o TCE-RS está intermediando a atualização do cadastro dos poderes, órgãos e entidades do Rio Grande do Sul junto ao Reclame Aqui®, por meio deste formulário.

Caso o formulário não seja preenchido até o prazo de vigência deste questionário, o Tribunal utilizará o endereço eletrônico registrado pelo ente no SISCAD (Sistema de Cadastro do Tribunal de Contas do Estado do RS) para essa finalidade.

A exatidão dos dados fornecidos no referido formulário permitirá que eventuais insatisfações sejam efetivamente recebidas e tratadas pelo ente, revertendo-se, assim, em benefício para o próprio poder público, com a potencialização do contentamento da população gaúcha em relação aos serviços públicos que presta.

O questionário foi encaminhado ao Coordenador de Transparência e Controle Interno – CTCI, através do MEM/014349/2015, de 27/08/2015. O Coordenador da CTCI encaminhou resposta, através de e-mail, indicando o e-mail [falapelotas156@gmail.com](mailto:falapelotas156@gmail.com) da Ouvidoria.

Realizado encaminhamento do Questionário respondido ao TCE-RS através do Espaço do Controle Interno, conforme recibo on-line emitido no site do TCE-RS.



Pelotas, 02 de setembro de 2015.

---

Alessandro Goldbeck Machado  
Auditor - UCCI

---

Norma Gonçalves Xavier  
Coordenadora - UCCI