



TERMO DE INSPEÇÃO

RELATÓRIO Nº.: 37/2015

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

Descrição	Origem	
Órgão	Tribunal de Contas do Estado – TCE/RS	
Setor/Dpto.	Espaço do Controle Interno	
Tipo/Código	Não entregue	
Disponibilidade	26/08/2015	04/09/2015
Data de envio	Não entregue	

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 Legislativo, 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 disponibilizado pelo Espaço do Controle Interno no dia 26/08/2015. O prazo para a remessa do questionário estabelecido inicialmente era até 31/08/2015.

O Questionário foi encaminhado à Câmara Municipal de Pelotas através do OF/001566/2015, de 27/08/2015.



Tendo em vista o não recebimento de resposta da Câmara Municipal de Pelotas no dia 31/08/2015, foi realizado contato telefônico junto ao TCE-RS para verificar quando a possibilidade de ampliação do prazo para resposta. O TCE-RS informou que o prazo foi prorrogado para o dia 04/09/2015 para todos os órgãos.

Esta UCCI encaminhou e-mail no dia 31/08/2015 para a Câmara Municipal de Vereadores com cópia para a controladoria daquele órgão (anexo a este relatório) informando novo prazo concedido pelo TCE-RS quando a remessa do referido questionário. Entretanto, a Unidade Central de Controle Interno não recebeu questionário preenchido pelo Poder Legislativo até a presente data.

Portanto, o Tribunal utilizará o endereço eletrônico registrado pelo ente no SISCAD (Sistema de Cadastro do Tribunal de Contas do Estado do RS) para a finalidade proposta por este questionário, que é o cadastro dos poderes, órgãos e entidades do Rio Grande do Sul junto ao Reclame Aqui®.

Pelotas, 10 de setembro de 2015.

Alessandro Goldbeck Machado
Auditor - UCCI

Norma Gonçalves Xavier
Coordenadora - UCCI