



ESTADO DE ALAGOAS
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS
OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS
BIÊNIO 2025 – 2026

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

quarto trimestre

outubro/dezembro 2025

APRESENTAÇÃO

Instituída por meio da Resolução nº 001/2006-TCE/AL, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas atua como um instrumento de interlocução direta entre os usuários de serviços públicos e a Administração Pública, promovendo a participação social e o consequente fortalecimento do exercício da cidadania, além de ser um instrumento de melhorias e aprimoramento da gestão pública.

Como mecanismo de controle social, possibilita aos usuários de serviços públicos noticiar irregularidades, formular reclamações, elogios, críticas, solicitações, sugestões, e outros pronunciamentos sobre a conduta e atos de gestão de suas atividades internas, bem como de seus jurisdicionados, ainda, possibilita aos usuários de serviços públicos o direito fundamental de solicitar informações com base na Lei de Acesso à Informação no âmbito da gestão pública municipal e estadual.

Merece destaque que, em dezembro de 2022, com a publicação da nova Lei Orgânica, a Ouvidoria passou a integrar a estrutura organizacional desta Corte de Contas, no capítulo IV, art. 32, Lei nº 8.790/2022, consoante a seguir especificado: *“O TCE/AL deve manter Ouvidoria com o objetivo de receber críticas, reclamações e sugestões de aprimoramento sobre os serviços prestados por seus membros e servidores.”* Disciplina ainda que, o funcionamento e os procedimentos internos da Ouvidoria serão sistematizados no Regimento Interno do TCE/AL.

O presente relatório faz referência aos canais de atendimento, às atividades e aos resultados desta Ouvidoria no quarto trimestre de 2025, efetivando ao que estabelece os institutos jurídicos dispostos no art. 14, inciso II da Lei Federal nº13.460/2017 (Lei sobre Participação e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos) e art. 30 da Lei Federal 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

O relatório atende ainda à Resolução Normativa 001/2020, em seu art.18, que estabelece que a Ouvidoria deverá divulgar trimestralmente, em seu portal eletrônico, relatórios estatísticos com números absolutos, no mínimo, as manifestações recebidas, os setores do Tribunal de Contas ou os jurisdicionados demandados, as matérias de maior incidência, bem como os canais de comunicação mais utilizados.

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRA OUVIDORA

Rosa Maria Ribeiro de Albuquerque

ASSESSORAS:

Analícia Lopes Cavalcanti Marques Luz

Sirley Jane Veloso Xavier

ESTAGIÁRIOS

Fabício Gomes Figueredo

Laura Victória Farias de Albuquerque

APRENDIZ

Maysa Gabrielly de França Santos

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

8 às 14 horas

CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

Av. Fernandes Lima, 1047, Farol, CEP nº 57.055-903, Maceió/AL

8:00 às 14:00, segunda a sexta.

PORTAL DO CIDADÃO DO TCE-AL

<https://www.tceal.tc.br/ouvidoria/>

Disponível ao cidadão 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

CORRESPONDÊNCIA

Av. Fernandes Lima, 1047, Farol, CEP nº 57.055-903, Maceió/AL

FALE CONOSCO

0800-284-0044

Disponível ao cidadão das 8:00 às 14:00, dias úteis.

CORREIO ELETRÔNICO

ouvidoria@tce.al.gov.br

Disponível ao cidadão 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

WHATSAPP (82) 99983-5401

A OUVIDORIA EM NÚMEROS

No intento de melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL, durante o quarto trimestre de 2025, serão apresentados neste tópico, de forma numérica, os quantitativos das atividades relativas ao período.

QUANTITATIVO E NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Foram recepcionadas 55 (cinquenta e cinco) manifestações entre os dias 01 de outubro a 31 de dezembro, sendo 16 LAI e 39 ouvidorias (denúncias, reclamações e elogio). Das 16 (dezesesseis) solicitações por meio da LAI, 15 (quinze) foram atendidas. Não houve indeferimento de solicitação. Das ouvidorias registradas em nosso sistema, 09 (nove) foram de pessoa jurídica, 15 (quinze) de pessoa física e 15 (quinze) foram anônimas. Com relação às solicitações por meio da LAI, todos foram pedidos realizados por pessoa física.

MANIFESTAÇÕES	RECEBIDAS	ATENDIDAS	INDEFERIDAS	PESSOA FÍSICA	PESSOA JURÍDICA	ANÔNIMAS
LAI (solicitação de informações)	16	15	0	16	0	0
OUVIDORIAS (denúncias, elogio e reclamações)	39	28	0	15	9	15

A tabela pode ser consultada no arquivo original, disponível no seguinte endereço: [Acessar planilha](#).

Dentre as três manifestações recebidas em face do TCE/AL, duas foram reclamações e um elogio.

RECLAMAÇÕES	São manifestações de insatisfação diante de procedimentos ou serviços prestados pelo TCE/AL, no âmbito de sua competência de atuação, ou em relação à gestão dos recursos públicos de órgãos ou entidades da Administração Pública estadual ou municipal, sujeitos à jurisdição do Tribunal de Contas.
INFORMAÇÕES	São os pedidos de acesso às informações/dados/documentos, que são produzidos ou custodiados pelo Poder Público e, portanto, acessíveis a qualquer cidadão, ressalvados os casos de sigilo legalmente estabelecido. As informações disponibilizadas pela Ouvidoria são prontamente atendidas e o processo segue as medidas de praxe para o arquivamento. Caso a Ouvidoria não possua elementos para o pronto atendimento, a manifestação é encaminhada à Diretoria-Geral para que tome as medidas cabíveis.
DENÚNCIA	São recepcionadas como “Notícias de Irregularidade”, 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.
SUGESTÕES	São manifestações que versem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Tribunal.

CANAIS DE ACESSO UTILIZADOS PARA RECEPCIONAR AS MANIFESTAÇÕES

Os canais de comunicação utilizados para a recepção das manifestações e consultas pela Ouvidoria do TCE/AL, no quarto trimestre do exercício de 2025, foram:

CANAL	QUANTITATIVO
Sistema eletrônico da Ouvidoria	55
Webmail	55
Whatsapp	47

EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

No que se refere às manifestações registradas, que demandam respostas, instruções e encaminhamentos, é válido registrar que para viabilizar os trabalhos de instrução dos processos e a sua correta tramitação, durante o período de 01 de outubro à 31 de dezembro de 2025 foram emitidos 36 (trinta e seis) expedientes administrativos.

TIPO DE EXPEDIENTES	NÚMERO DE EXPEDIENTES
E-MAILS ENVIADOS	25
OFICIOS	11
TOTAL	36

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM 2025

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria recepcionou 259 (duzentos e cinquenta e nove) manifestações, sendo 89 (oitenta e nove) LAI e 170 (cento e setenta) ouvidorias. Se compararmos com o ano de 2024, quando foram recebidas 199 manifestações, houve um acréscimo de 60 demandas na totalidade.

Percebemos um aumento de 73 ouvidorias, em comparação ao ano de 2024, quando foram registradas 97 (noventa e sete) ouvidorias.

Com relação aos pedidos de acesso à Informação, por meio da (LAI), que em 2024 foram de 102 (cento e duas) houve uma redução 13 (treze) solicitações de acesso à informação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por todo o exposto, ressalta-se que a elaboração do Relatório das Atividades desenvolvidas no período de 01 de outubro à 31 de dezembro de 2025, buscou observar o disposto 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, como forma de contribuir para a identificação de oportunidades de melhoria da gestão e aperfeiçoamento das relações entre o Tribunal, os seus jurisdicionados e o cidadão.

Destaca-se 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, para o fortalecimento das ações da Corte de Contas de Alagoas.

ROSA MARIA RIBEIRO DE ALBUQUERQUE
Conselheira Ouvidora