



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

**ouvidoria**

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TCE/AL**

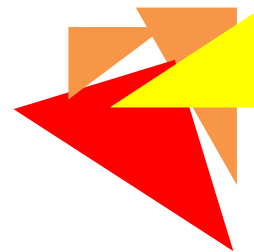
## **TERCEIRO TRIMESTRE**

### **2020**



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

**ouvidoria**



## 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.

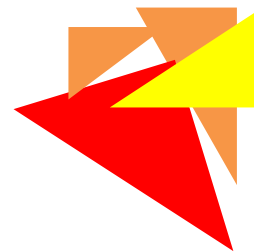
A participação da sociedade, a transparência e a prestação de contas são aspectos fundamentais para a boa e correta gestão dos recursos públicos, além de serem as molas propulsoras das ações empreendidas pelas Ouvidorias Públicas que vêm ganhando cada vez mais importância, principalmente, após o advento da **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)** e 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 art. 18 da Resolução Normativa 001/2020, 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 - 3º trimestre - período de 1º de julho a 30 de setembro de 2020**.



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

**ouvidoria**



**EQUIPE DA OUVIDORIA  
3º TRIMESTRE - 2020**

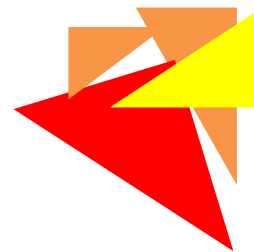
---

Durante o **terceiro trimestre de 2020**, 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. NÁDIALINE SANTOS MAGALHÃES, **servidora comissionada**, mat. 78.255-6;
2. JOSÉ BEPE GUEDES LUNA, **servidor efetivo**, mat. 46.030-0;
3. ÍTALO HENRIQUE DE OLIVEIRA OMENA, **servidor comissionado**, mat. 78.271-8;
4. ANA BEATRIZ GALVÃO DE OLIVEIRA, **jovem aprendiz**.
5. MAKSON EVERLÂNIO DOS SANTOS SILVA, **jovem aprendiz**, mat. 15.080-7.







## A OUVIDORIA EM AÇÃO

### 1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Diante do isolamento social, decorrente da situação de pandemia causada pela Covid-19, o atendimento ao público do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas foi suspenso enquanto subsistir tal situação. O atendimento ao público da Ouvidoria continuou a ser realizada via telefone e whatsapp, das 8h às 14h.

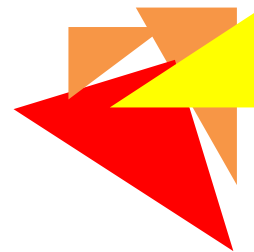
### 2. OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

Buscando cumprir a sua missão institucional, a Ouvidoria do TCE/AL, com respaldo no art. 4º da Resolução Normativa nº 001/2020, estimula o diálogo do cidadão com a Administração Pública, utilizando os seguintes canais de comunicação:

-  **TCE-AL Portal do Cidadão** PELO PORTAL DO CIDADÃO DO TCE/AL, sistema eletrônico disponível na página da Ouvidoria <https://www.tceal.tc.br/ouvidoria/>.
-  POR CARTA, através do endereço: Av. Fernandes Lima, 1047 – Farol – CEP nº 57.055-903 – Maceió/AL;
-  PELO TELEFONE Nº 08002840044, precariamente, em virtude do mau funcionamento de equipamento essencial;
-  PELOS ENDEREÇOS ELETRÔNICOS:  
[ouvidoria@tce.al.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.al.gov.br) e [ouvidoria.tceal@gmail.com](mailto:ouvidoria.tceal@gmail.com)
-  WhatsApp - (82) 99983-5401

Ainda, a Ouvidoria disponibiliza das seguintes redes sociais como forma de fomentar a relação com a sociedade, contudo, não são meios de recepção formal de manifestação, visto que muitas vezes não obedece às regras de confidencialidade.

-  FACEBOOK – Ouvidoria\_tceal
-  INSTAGRAM - @ouvidoria\_tceal
-  TWITTER – [ouvidoria@tce.al.gov.br](https://twitter.com/ouvidoria@tce.al.gov.br)



## A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Para melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL durante o **terceiro trimestre do exercício de 2020**, neste tópico, será apresentado de forma numérica e em gráficos, os quantitativos das atividades desenvolvidas no período.

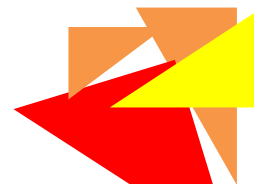
### 1. QUANTITATIVO E NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Foram autuadas 109 (cento e nove) manifestações entre 1º julho e 30 de setembro de 2020. Vale destacar que devido a falhas no novo sistema eletrônico “Audora” foram pulados os números das manifestações 78.2020OUV, 80.2020OUV, 92.2020OUV, 95.2020OUV, 98.2020OUV, 103.2020OUV, bem como, no sistema E-Lai, referente às solicitações de informação, foram pulados os números 91.2020LAI; 92.2020LAI; 94.2020LAI; 106.2020LAI; 126.2020LAI; 136.2020LAI; 138.2020LAI; 143.2020LAI; 167.2020LAI; 169.2020LAI.

Portanto, foram 109 manifestações corretamente cadastradas no terceiro semestre de 2020, sendo classificadas como:

- 6 (seis) RECLAMAÇÕES;
- 1 (uma) SUGESTÃO;
- 39 (trinta e nove) “DENÚNCIAS”/“NOTÍCIAS DE IRREGULARIDADE”;
- 63 (sessenta e três) “SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES”, conforme o gráfico a seguir:





**1.2** 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 de órgãos ou entidade da Administração Pública estadual ou municipal sujeitos à jurisdição do Tribunal de Contas. As reclamações registradas foram acerca de demora em resposta de solicitação de documentação e informação, decisão do TCE/AL em relação a concurso público municipal e funcionamento e acesso aos sistemas eletrônicos do Tribunal. As cópias das reclamações foram encaminhadas integralmente à Presidência desta Corte de Contas, através de Ofício Interno, para as medidas cabíveis.

**1.3** As “**SUGESTÕES**” recebidas como “Apresentação de Ideia ou Proposta” - entendendo por sugestão a mensagem que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pelo órgão ou instituição. A Ouvidoria recebeu **01 (uma)** “apresentação de ideia ou proposta” de curso a ser realizado pela Escola de Contas, a cópia da sugestão foi encaminhada integralmente à Presidência desta Corte de Contas, através de Ofício Interno, para as medidas cabíveis.

**1.4** As “**SOLICITAÇÕES DE 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 autuados **63 (sessenta e três)** pedidos de “**INFORMAÇÕES**”, sobre dados institucionais, andamento processual e orientação individual. As informações disponibilizadas pela Ouvidoria são prontamente atendidas e o processo segue as medidas de praxe para o arquivamento. Caso a Ouvidoria não possua informações para o pronto atendimento, a manifestação é encaminhada à Diretoria Geral para que tome as medidas cabíveis.

**1.4** As “**DENÚNCIAS**”/“**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. São consideradas denúncias as manifestações que vêm devidamente instruídas com documentos comprobatórios e que versam sobre matérias de



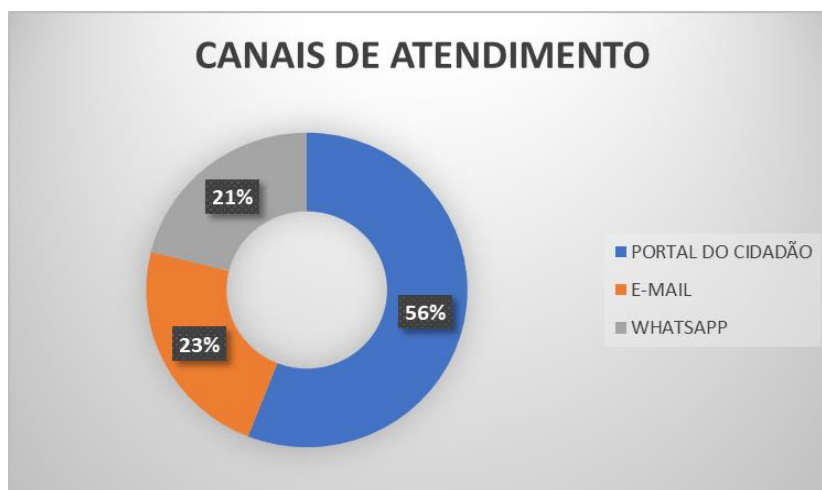
direito, enquanto às notícias de irregularidade versam sobre matérias de fato, carecendo de provas e de resposta do órgão demandado.

Portanto, foram autuadas **4 (quatro) denúncias e 35 (trinta e cinco) “Notícias de Irregularidade”** referentes às atividades dos jurisdicionados.

## 2. CANAL DE ACESSO UTILIZADO PARA RECEPCIONAR AS MANIFESTAÇÕES

Os canais de comunicação utilizados para a recepção das **109 (cento e nove)** manifestações autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **terceiro trimestre do exercício de 2020** foram:

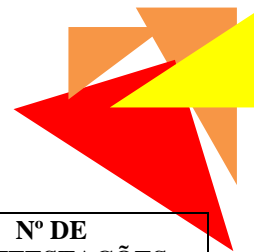
- 61 (sessenta e uma) via PORTAL DO CIDADÃO;
- 25 (vinte e cinco) via WEBMAIL/GMAIL;
- 23 (vinte e três) via WHATSAPP.



## 3. ÓRGÃOS JURISDICIONADOS DEMANDADOS

As 39 (trinta e nove) denúncias/ notícias de irregularidade registradas foram realizadas em face do TCE/AL e de seus órgãos jurisdicionados, ressaltando que algumas manifestações foram em face de mais de um órgão.

Abaixo, tabela dos órgãos demandados nas denúncias/notícias de irregularidade:



<b>ÓRGÃO DEMANDADO</b>	<b>Nº DE MANIFESTAÇÕES</b>
TCE/AL	8
PREFEITURA MUNICIPAL DE JOAQUIM GOMES	1
CÂMARA MUNICIPAL DE PÃO DE AÇÚCAR	1
AGÊNCIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DE PROCESSOS - AMGESP	4
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DOS CAMPOS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE DELMIRO GOUVEIA	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPIRACA	1
CÂMARA MUNICIPAL DE COITÉ DO NÓIA	1
PREFEITURA MUNICIPAL OLHO D'ÁGUA DAS FLORES	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAVILHA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAPI	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIÃO DOS PALMARES	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE PASSO DE CAMARAGIBE	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRANHAS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE ATALAIA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO CALVO	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTEIRÓPOLIS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOA DA CANOA	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRA DOS ÍNDIOS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE CORURIBE	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE QUEBRANGULO	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARECHAL DEODORO	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PILAR	1
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO – CGE	1
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE ALAGOAS - CASAL	2
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E DESENVOLVIMENTO URBANO	1
SECRETARIA DE ESTADO DA INFRA-ESTRUTURA - SEINFRA	1

#### **4. MATÉRIAS DE MAIOR INCIDÊNCIA**

Dentre as 46 “notícias de irregularidade” corretamente formuladas em face de órgãos jurisdicionados do TCE/AL, as matérias de maior incidência foram irregularidades no Portal da Transparência dos órgãos demandados, principalmente diante da ausência de publicação de editais para a ampla participação em licitações; impugnação a edital; malversação dos recursos públicos; descumprimento da ordem cronológica de pagamento de bens/serviços fornecidos ao órgão demandado;





obras públicas inacabadas; falhas nas prestações de serviços de saúde; atraso/ausência de pagamento de servidores públicos.

Ainda, as solicitações de informações de maior incidência tratavam de andamentos processuais, dados institucionais e orientações individuais.

## 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 1º de julho a 30 de setembro de 2020 foram executadas as seguintes ações:

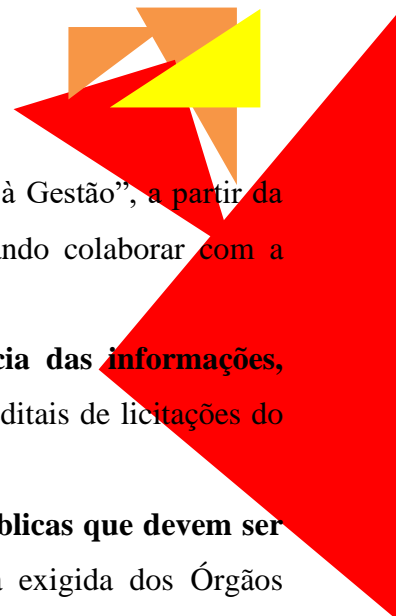
<b>EXPEDIENTES REALIZADOS DURANTE O TERCEIRO TRIMESTRE DE 2020</b>	
<b>OFÍCIOS INTERNOS EXPEDIDOS</b>	<b>76</b>
<b>OFÍCIOS EXTERNOS EXPEDIDOS</b>	<b>67</b>
<b>E-MAILS ENVIADOS</b>	<b>57</b>
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

## 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 julho a 30 de setembro de 2020**, buscou observar os 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.

Assim, o presente relatório contém o detalhamento das ações efetivadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **terceiro trimestre do exercício de 2020**.

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. Especificamente, sugere-se que o TCE/AL publique em seu site os contatos dos demais setores, bem como, que permita que o cidadão emita “Certidões Negativas” através do site.

3 – **Concluir a elaboração com a consequente publicação do Manual de Procedimentos da Ouvidoria do TCE/AL**, apresentando-se o *menu* de informações e atividades de controle e fiscalização à disposição da sociedade;

4 – **Reestruturar o setor da Ouvidoria**, haja vista a necessidade imperiosa de readequação do espaço físico, a substituição e fornecimento dos equipamentos tecnológicos. Apesar do aumento do número de servidores, a Ouvidoria do TCE/AL conta apenas com 3 computadores, o que prejudica o exercício de nossas atividades e a celeridade no atendimento às demandas.

5- **Adaptar o sistema do e-TCE** para que a Ouvidoria possa movimentar/encaminhar processos a outros setores do Tribunal de Contas.

Maceió, 06 de novembro de 2020.

**RODRIGO SIQUEIRA CAVALCANTE**  
Conselheiro Ouvidor