



ESTADO DE ALAGOAS
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS
OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS
BIÊNIO 2023 – 2024

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Quarto trimestre

outubro/dezembro 2024

(consolidação de números de 2024 e comparativo com 2023)

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 2024, possui quadro com a consolidação dos números do ano em referência e comparativo com os de 2023, 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

Jeferson Eduardo Gomes de Alencar

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 2024, serão apresentados neste tópico, de forma numérica, os quantitativos das atividades relativas ao período.

QUANTITATIVO E NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Foram recebidas 38 (trinta e oito) manifestações entre os dias 01 de outubro a 31 de dezembro de 2024, sendo 14 LAI e 24 ouvidorias, as quais foram classificadas da seguinte forma:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	
LAI	OUVIDORIAS
14	24
NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES	
SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES	14
DENÚNCIAS	20
RECLAMAÇÕES	04

RECLAMAÇÕES	<p>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.</p>
INFORMAÇÕES	<p>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.</p> <p>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.</p>
DENÚNCIA	<p>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.</p>
SUGESTÕES	<p>São manifestações que versem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Tribunal.</p>

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 2024, foram:

CANAL	QUANTITATIVO
Sistema eletrônico da Ouvidoria	38
Webmail	42
Whatsapp	71

ÓRGÃOS JURISDICIONADOS DEMANDADOS

Dentre as 24 (vinte e quatro) ouvidorias recebidas, 20 (vinte) foram denúncias realizadas em face de órgãos jurisdicionados do TCE/AL, ressaltando, que algumas em face de mais de um órgão.

Abaixo, tabela dos órgãos demandados por denúncia:

ÓRGÃO DEMANDADO	DENÚNCIA
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	01
Município de Santana do Ipanema	01
Município de Maceió	01
Município da Barra de São Miguel	01
Município de Quebrangulo	01
Município de Santana do Mundaú	01
Controladoria Geral do Estado	01
Município de Mar Vermelho/ Município de Murici	01
Município de Traipu	02
Câmara Municipal de Traipu	01
Município de Tanque D'arca	02
Município de Campestre	01
Município de Palmeira dos Índios	02
Município de São Sebastião	01
Tribunal de Contas de Alagoas	02
Município de Barra de Santo Antônio	01
Uncisal	01

MATÉRIAS DE MAIOR INCIDÊNCIA

Dentre as 20 (vinte) denúncias recebidas em face de órgãos jurisdicionados do TCE/AL, as matérias de maior incidência foram: descumprimento de pagamento e processo licitatório.

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 2024 foram emitidos 97 (noventa e sete) expedientes administrativos.

TIPO DE EXPEDIENTES	NÚMERO DE EXPEDIENTES
E-MAILS ENVIADOS	78
OFICIOS	19
TOTAL	97

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EM 2024

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria recepcionou 199 (cento e noventa e nove) manifestações, sendo 102 (cento e duas) LAI e 97 (noventa e sete) ouvidorias. Se compararmos com o ano de 2023, quando foram recebidas 192 manifestações, houve um acréscimo de 07 demandas na totalidade.

Entretanto, percebemos uma redução de 04 ouvidorias, em comparação ao ano de 2023, quando foram registradas 101 (cento e uma) ouvidorias.

Com relação aos pedidos de acesso à Informação, por meio da (LAI), que em 2023 foram de 91 (noventa e um) houve um acréscimo de 06 (seis) solicitações de acesso à informação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por todo o exposto, ressalta-se que a elaboração do Relatório das Atividades desenvolvidas no período de 1 de outubro à 31 de dezembro de 2024, acrescido de tópico que trata da consolidação dos números durante o ano em referência, fazendo também um comparativo com os números do ano de 2023, 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