

RELATÓRIO TRIMESTRAL
Ouvidoria TCE-AL 2022
3º TRIMESTRE

Alagoas, setembro 2022
COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRA OUVIDORA
ROSA MARIA RIBEIRO DE ALBUQUERQUE

COORDENADORA
CERISE LIBERATO ALVES

ASSESSORAS
ANALÍCIA LOPES CAVALCANTI MARQUES LUZ
SIRLEY JANE VELOSO XAVIER

ESTAGIÁRIA

MARIANNA RAFAELLA FIGUEIRA CARVALHO

APRENDIZ

GUSTAVO RAMOS LINO

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas de Alagoas foi criada pela Resolução Normativa nº. 001/2006, regulamentada pela Resolução Normativa nº. 002/2006 e suas atribuições, organização e funcionamento estão dispostas na Resolução Normativa 001/2020, constitui um canal de comunicação que viabiliza o diálogo os cidadãos e a administração pública.

A Ouvidoria é um canal de comunicação do Tribunal de Contas de Alagoas disponível aos cidadãos e demais interessados, para o exercício do controle social, recepcionando manifestações de denúncias/notícias de irregularidades, reclamações, elogios, críticas, solicitações, sugestões, e outros

pronunciamentos, como solicitação de acesso à informação, sobre os atos de gestão de suas atividades internas, bem como de seus jurisdicionados e entes públicos.

O presente relatório tem como propósito efetivar o 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); Art. 30 da Lei Federal 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação); art. 1º, inciso VII da Lei nº 5.604/1994 Lei Orgânica do TCE-AL, art. 9º, inciso IX do Regimento Interno desta Corte de Contas (Resolução 003/2001), e ainda, o Art. 18 da Resolução Normativa 001/2020, que estabelece a publicação de relatórios trimestrais sobre as atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria.

A Resolução Normativa 001/2020, pontua que os relatórios devem indicar, por meio de estatísticas e de 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, e serem publicados na página eletrônica da Ouvidoria.

Diante do exposto, este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas durante o terceiro trimestre do ano de 2022, pela Ouvidoria do Tribunal de Contas de Alagoas (TCE/AL).

1 – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, gerencia, classifica, trata e responde as seguintes demandas típicas de Ouvidoria: reclamação, elogio, notícia de irregularidade, solicitação, crítica e sugestão relacionados a atos ou serviços prestados pelo TCE-AL ou pelos seus jurisdicionados, com fundamento na Resolução Normativa nº 01/2020 TCE-AL, bem como as oriundas da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), refere-se as solicitações de informações recepcionadas por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), nos termos da Resolução Normativa nº 03/2012 TCE-AL.

No que se refere a tipologia das manifestações típicas de Ouvidoria, estão assim classificadas:

- **Solicitações:** manifestação que versarem sobre orientação de procedimentos, informação, providências quanto à atuação ou funcionamento das atividades do Tribunal.
- **Reclamação:** manifestação que expressem desgosto ou protestos em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação ou omissão cometida por autoridade, servidor terceirizado, estagiário ou contratado do próprio Tribunal de Contas ou de algum ente a ele jurisdicionado;
- **Sugestão:** manifestação que versem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades ou prestação dos serviços do Tribunal de Contas ou de algum ente a ele jurisdicionado;
- **Elogio:** manifestação que apresentem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado, ou pela atuação de autoridade, servidor, terceirizado, estagiário ou contratado da Instituição em face dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas ou por algum ente a ele jurisdicionado;
- **Crítica:** manifestação que trata de insatisfação sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Contas ou por algum ente a ele jurisdicionado;
- **Notícia de irregularidade/denúncia:** relato de fatos que contenham indícios da prática de irregularidades, causando dano ao erário, enriquecimento ilícito, descumprimento de norma legal, praticadas por gestor público jurisdicionado, ou de atos que requeiram a atuação de órgãos competentes para apuração.

Ainda, quanto as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação, são classificadas:

- **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** solicitação de acesso a informações públicas do Tribunal de Contas, em conformidade com a Lei n.º 12.527/2011 e a Resolução Normativa nº 03/2012 – TCE-AL.

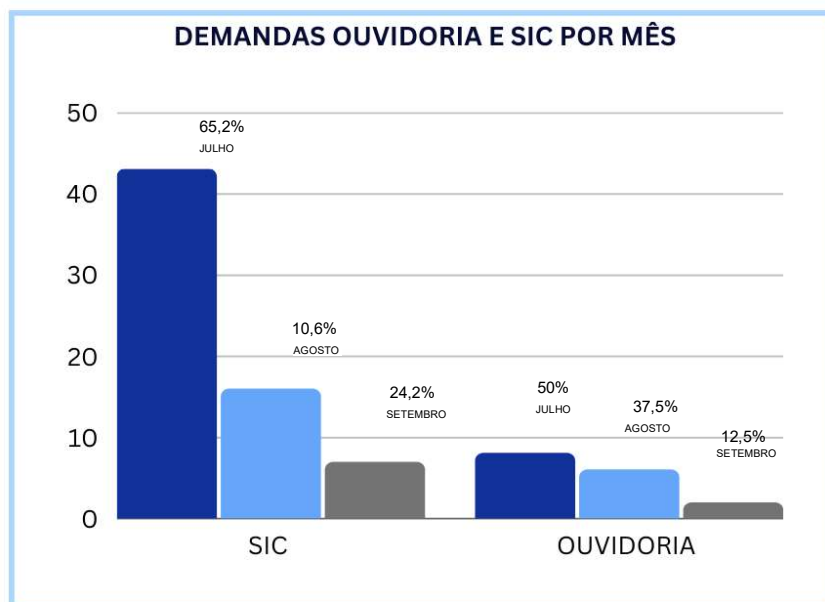
2 – DAS DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

TABELA 1 – Número de manifestações de Ouvidoria e SIC - 3º trimestre 2022

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR CLASSIFICAÇÃO E SIC			
MÊS	OUVIDORIA	SIC	TOTAL
JULHO	8	43	51
AGOSTO	6	16	26
SETEMBRO	2	7	9

TOTAL	16	66	82

GRÁFICO 1 – Número de manifestações de Ouvidoria e SIC – 3º trimestre 2022



No período de julho a setembro de 2022, a Ouvidoria do TCE-AL registrou o recebimento de 82 demandas. Desse total, 16 compreendem manifestações típicas de Ouvidoria, sendo 14 denúncias/notícias de irregularidade, 01 sugestão, 01 reclamação, bem como, 66 demandas de Solicitação de Acesso ao Cidadão (SIC) com base na Lei de Acesso à Informação.

TABELA 2 – Número de manifestações por natureza – 3º trimestre 2022

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA				
CLASSIFICAÇÃO	Julho	Agosto	Setembro	Total
Crítica	0	0	0	0
Notícia de irregularidade/Denúncia	7	6	1	14
Elogio	0	0	0	0
Reclamação(*)	1	0	0	1
Solicitação	0	0	0	0
Sugestão(*)	1	0	0	1
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	43	16	7	66
TOTAL	52	22	8	82

(*) a sugestão registrada refere-se a emissão de certidão negativa online pelo TCE-AL.

(*) a reclamação registrada refere-se a uma programação exibida pela TV Cidadã.

GRÁFICO 2 – Demandas recebidas por natureza 3º trimestre 2022



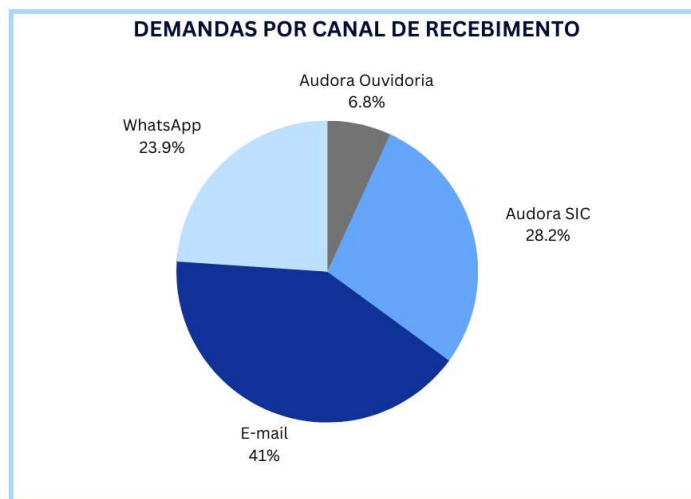
O quantitativo de contatos por meios dos canais de atendimento compreendem o total de 234 comunicações, conforme se apresenta na tabela abaixo:

TABELA 3 – Número de manifestações por canal de recebimento 3º trimestre 2022

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO				
CANAL DE COMUNICAÇÃO	Julho	Agosto	Setembro	Total
Sistema Eletrônico Audora Ouvidoria	8	6	2	16
Sistema Eletrônico Audora SIC	43	16	7	66
Fale conosco 0800	0	0	0	0
E-mail	49	22	25	96
Presencial	0	0	0	0
Correspondência	0	0	0	0
WhatsApp	5	45	6	56
TOTAL	105	89	40	234

GRÁFICO 3 – Demandas recebidas por canal de recebimento 3º trimestre 2023

O quantitativo de contatos por meios dos canais de atendimento compreenderam o total de 234 comunicações, apresentado graficamente a seguir:



Observou-se que o canal mais utilizado para envio de comunicações a esta Ouvidoria foram os sistemas eletrônicos: *Audora SIC* e *Audora Ouvidoria*, com 82 registros, por meio do endereço eletrônico da Ouvidoria com 96 mensagens e 56 por whatsapp com assuntos diversos.

TABELA 4 – Quanto ao assunto das demandas recebidas – 3º trimestre 2022

ASSUNTO	QUANTIDADE
Portal da Transparência	4
Impugnação a Edital	2
Descumprimento de Ordem cronológica de pagamento	1
Licitação	3
Outras	6
TOTAL	16

GRÁFICO 4 – Manifestação quanto ao assunto 3º trimestre 2022



TABELA 5 – QUANTO A IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

No que se relaciona as formas de identificação dos chamados, observa-se que das 16 manifestações recebidas 8 foram realizadas de forma anônima e 8 foram realizadas de forma identificada, conforme indicado a seguir:

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR IDENTIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Anônima	8
Identificada	8
TOTAL	16

QUANTO AO ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria do TCE-AL busca atender os prazos estabelecidos na legislação e nos normativos que regem o seu funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e das manifestações de Ouvidoria com fundamento na Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos), regulamentadas respectivamente, na RN n.º 03/2012 e RN n.º 01/2020 TCE-AL, de modo que sejam comunicados ao manifestante/solicitante no prazo legal. No entanto, imprescindível destacar que o atendimento no prazo com resposta conclusiva ao cidadão carece de cumprimento dos prazos pelos setores/órgãos internos responsáveis pela informação solicitada via SIC, e ainda no tratamento das manifestações de Ouvidoria pelos órgãos responsáveis, considerando neste aspecto, o grau de complexidade para diligências.

TABELA 6 – SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA NO 3º TRIMESTRE/2022

QUANTO A SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA			
MÊS	RECEBIDAS	EM ANDAMENTO	ARQUIVADA
JULHO	8	10	6
AGOSTO	6		
SETEMBRO	2		
TOTAL	16		

SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO 3º TRIMESTRE/2022

QUANTO A SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO			
MÊS	RECEBIDAS	EM ANDAMENTO	CONCLUÍDAS
JULHO	43	42	24
AGOSTO	16		
SETEMBRO	7		
TOTAL	66		

TABELA 6 – QUANTO AOS ÓRGÃOS JURISDICIONADOS

Dentre as manifestações recebidas de Ouvidoria, das quais se inclui, sugestões, elogios, solicitação, críticas, denúncias/notícias de irregularidades, reclamações, registra-se o quantitativo de 16 (dezesesseis) órgãos jurisdicionados do TCE/AL.

ÓRGÃO	QUANT.
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO ALEGRE	1
CÂMARA MUNICIPAL DE GIRAU DO PONCIANO	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIÃO DOS PALMARES	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRAIPU	1
ALGAS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE DELMIRO GOUVEIA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE MESSIAS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA	1
AUTARQUIA SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE PENEDO	1
AMGESP/AL	1
ITEC/AL	1
TCE/AL	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE MATA GRANDE	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE JUNQUEIRO	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRA DOS ÍNDIOS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE INHAPI	1
TOTAL	16

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS, CURSOS E VISITAS TÉCNICAS.

A Ouvidoria do Tribunal de Contas de Alagoas se fez representada pelas servidoras Analícia Marques Luz e Sirley Veloso, participou do Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas (ENCO 2022), no período de 19 a 21 de setembro 2022, em Minas Gerais.



Organizado pelo Instituto Rui Barbosa, um dos principais objetivos do ENCO é disseminar o conhecimento na área de Controle Externo e Controle Social, compartilhando ideias, informações e

experiências, na busca pelo aprimoramento e fortalecimento das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas brasileiros.

REDES SOCIAIS

A Ouvidoria, com o compromisso de propiciar uma maior interação entre o poder público e a sociedade, utiliza o instagram @ouvidoria_tceal como um facilitador na divulgação das informações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 2022, 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.