



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria

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

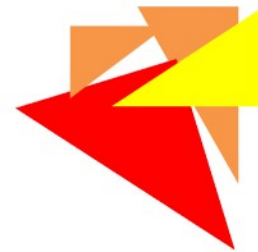
PRIMEIRO TRIMESTRE

2020



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria

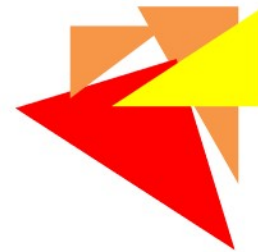


APRESENTAÇÃO

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 - 1º trimestre - período de 1º de janeiro a 31 de março de 2020**.



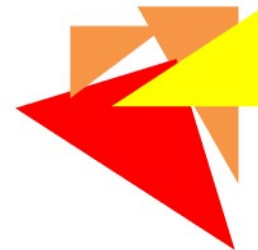
**EQUIPE DA OUVIDORIA
1º TRIMESTRE - 2020**

Durante o **primeiro 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. ELISSON DA SILVA COSTA, **servidor comissionado**, mat. 78.130-0, ocupante do cargo de Assessor de Gabinete;
2. JOSÉ BEPE GUEDES LUNA, **servidor efetivo**, mat. 46.030-0;
3. NÁDIALINE SANTOS MAGALHÃES, **servidora comissionada**, mat. 78.255-6;
4. LARISSA MARIA FERREIRA TEODÓSIO, **servidora comissionada**, matrícula 78.153-3.
5. ANNA BEATRIZ DE VASCONCELOS GAMA BARBOSA, **estagiária** do 5º período do Curso de Direito; e
6. ANA BEATRIZ GALVÃO DE OLIVEIRA, **jovem aprendiz**.
7. MAKSON EVERLÂNIO DOS SANTOS SILVA, **jovem aprendiz**, mat. 15.080-7.




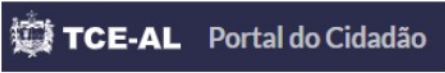




A OUVIDORIA EM AÇÃO

1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Objetivando a necessidade deste Tribunal de unificação dos serviços da Ouvidoria, para sua racionalização e maior eficiência administrativa, nosso horário de funcionamento presencial vai das 8 às 14 horas, diariamente, conforme determinado pelo Ato nº 219/2019 da Presidência, publicado no Doe do TCE/AL, em 24 de maio de 2019.

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:

-  **PRESENCIALMENTE**, no prédio sede do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas.
-  **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 e ouvidoria.tceal@gmail.com
-  **WhatsApp** - (82) 99983-5401
- **“Totem”** - localizado no hall de entrada do prédio do TCE/AL, para consultas processuais e recebimento de manifestações.



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



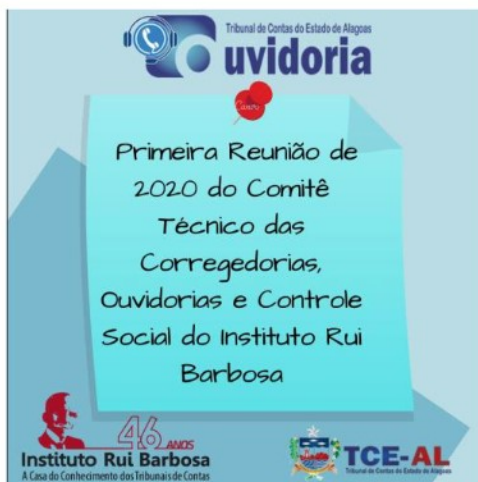
Ainda, a Ouvidoria disponibiliza das seguintes redes sociais como forma de fomentar a relação com a sociedade, contudo, não são meios de recepção formal de manifestação, visto que muitas vezes não obedece às regras de confidencialidade.

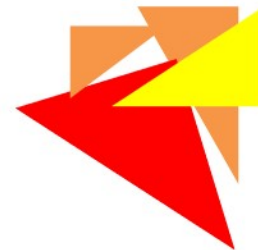
-  FACEBOOK – Ouvidoria_tceal
-  INSTAGRAM - @ouvidoria_tceal
-  TWITTER – ouvidoria@tce.al.gov.br

EVENTOS DA OUVIDORIA

1ª REUNIÃO ORDINÁRIA DE 2020 DO COMITÊ TÉCNICO DAS CORREGEDORIAS, OUVIDORIAS E CONTROLE SOCIAL - IRB

Ouvidoria, representando do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas, participou no dia 1º de abril da Primeira Reunião Ordinária de 2020 do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa. Diante da situação de isolamento e trabalhos remotos, a reunião foi realizada virtualmente e contou com a participação de representantes das Ouvidorias e Corregedorias dos Tribunais de Contas brasileiros, para discutir as novas diretrizes de atuação do Comitê.





A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Para melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL durante o **primeiro 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 132 (cento e trinta e duas) manifestações nos meses de janeiro a março de 2020. Vale ressaltar que uma das manifestações foi autuada incorretamente, visto que se tratava de resposta a ofício da Ouvidoria, a qual será arquivada por erro. Diante disso as 131 (cento e trinta e uma) manifestações autuadas corretamente foram classificadas da seguinte forma:

- 9 (nove) “SOLICITAÇÕES”;
- 3 (três) RECLAMAÇÕES;
- 36 (trinta e seis) “INFORMAÇÕES”;
- 83 (oitenta e três) DENÚNCIAS, recepcionadas como “NOTÍCIAS DE IRREGULARIDADE”, conforme o gráfico a seguir:



1.1 As “SOLICITAÇÕES” são os pedidos de esclarecimentos e/ou documentações e/ou providências ao TCE/AL e aos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição do Tribunal. Foram autuadas **9 (nove) “SOLICITAÇÕES”** sobre as atividades internas do TCE/AL.



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. Dentre as reclamações demandadas, 1 (uma) foi sobre a demora para resposta processo administrativo e 2 (duas) devido à dificuldade de obter certidão negativa desta Corte de Contas.

1.3 As “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 **36 (trinta e seis)** pedidos de “**INFORMAÇÕES**” sobre as atividades do TCE/AL, sendo que 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.

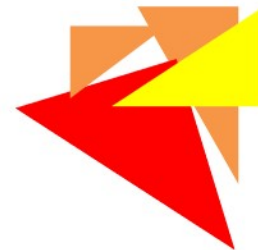
1.4 As “DENÚNCIAS” – recepcionadas como “**Notícias de Irregularidade**” - são as comunicações de prática de ato irregular/ilegal, cuja solução depende da atuação dos Órgãos de Controle Interno e Externo, podendo versar sobre as atividades do TCE/AL e/ou sobre as atividades dos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição do Tribunal.

Foram autuadas **83 (oitenta e três) DENÚNCIAS** - “**Notícias de Irregularidade**”, referentes às atividades dos jurisdicionados.

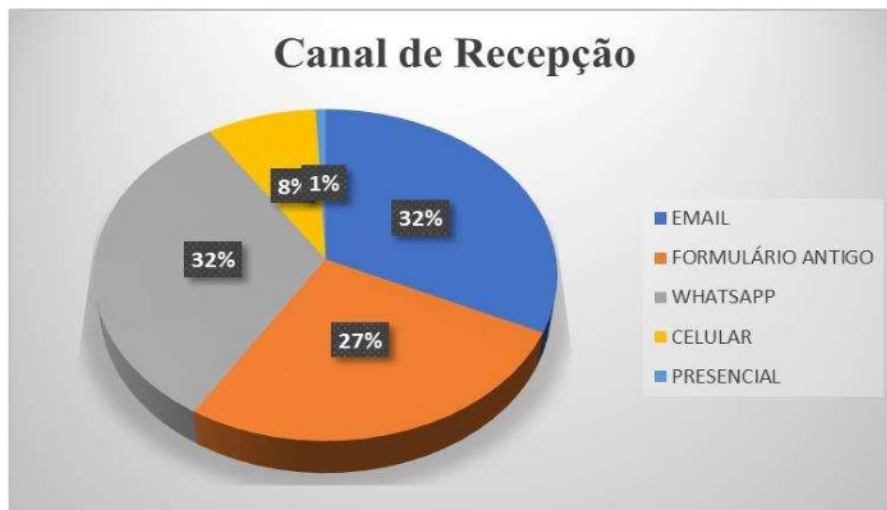
2. CANAL DE ACESSO UTILIZADO PARA RECEPCIONAR AS MANIFESTAÇÕES

Os canais de comunicação utilizados para a recepção das **131 (cento e trinta e uma)** manifestações autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **primeiro trimestre do exercício de 2020** foram:

- 42 (quarenta e três) via WEBMAIL/GMAIL;
- 35 (trinta e cinco) via FORMULÁRIO ANTIGO DO SITE/APP da Ouvidoria;
- 42 (quarenta e duas) via WHATSAPP;



- 11 (onze) via celular; e
- 01 (uma) presencial, conforme o gráfico a seguir:



3. ÓRGÃOS JURISDICIONADOS DEMANDADOS

Dentre as 83 (oitenta e três) “notícias de irregularidade” registradas, 80 foram realizadas em face de órgãos jurisdicionados do TCE/AL, ressaltando que algumas manifestações foram em face de mais de um órgão.

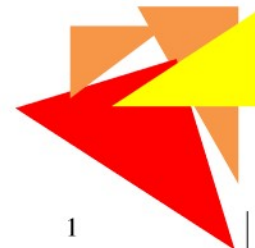
Ainda, 1 manifestação foi realizada em face de órgão fora da jurisdição do TCE/AL e em 2 manifestações o demandante não informou o órgão que estava reportando a irregularidade. Após solicitadas mais informações aos demandantes e, diante da ausência de complementação, as manifestações seguiram as medidas de praxe para o arquivamento.

Abaixo, tabela dos órgãos demandados nas “notícias de irregularidade”:

ÓRGÃO DEMANDADO	Nº DE MANIFESTAÇÕES
PREFEITURA MUNICIPAL DE MATRIZ DO CAMARAGIBE	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO LARGO	3
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LUÍS DO QUITUNDE	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE JAPARATINGA	1
PREFEITURA MUNICIAPAL DE TEOTÔNIO VILELA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE SATUBA	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE MURICI	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE COLÔNIA LEOPOLDINA	1



PREFEITURA MUNICIPAL DE PENEDO	3
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE MESSIAS	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE FLEXEIRAS	2
UNCISAL	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE MATA GRANDE	3
PERFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRA DOS ÍNDIOS	4
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARECHAL DEODORO	2
PREFEITURA MUNICIAPAL DE ANADIA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRANHAS	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTEIROPOLIS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAJUEIRO	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ	1
SINDICATO DOS TRABALHADORES RURAIS / ATALAIA	1
GOVERNO DO ESTADO DE ALAGOAS	4
PREFEITURA MUNICIPAL DE DELMIRO GOUVEIA	4
PREFEITURA MUNICIPAL DA PALESTINA	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO CALVO	2
PREFEITURA DE PASSO DO CAMARAGIBE	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE PIAÇABUÇU	3
PREFEITURA MUNICIPAL DE IGACI	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE POÇO DAS TRINCHEIRAS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO MONTE	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE JUNDIÁ	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DO IPANEMA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE FELIZ DESERTO	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO BRÁS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARIPUEIRA	1
SECRETARIA DO ESTADO DA EDUCAÇÃO	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE JEQUIÁ DA PRAIA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATEGUARA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE QUEBRANGULO	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPIRACA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DOS CAMPOS	1
POLICIA MILITAR DE ALAGOAS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE FEIRA GRANDE	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI	1
CÂMARA MUNICIPAL DE ARAPIRACA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDOBA	1



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO DE PEDRAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS DE PORTO DE PEDRAS	1
PREFEITURA DA BARRA DE SANTO ANTÔNIO	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIBONDO	1
PREFEITURA MUNICIAPAL DE CANAPI	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PILAR	2

4. MATÉRIAS DE MAIOR INCIDÊNCIA

Dentre as 80 “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.

MATÉRIA	Nº DE MANIFESTAÇÕES
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	38
IMPUGNAÇÃO DE EDITAIS	14
MALVERSAÇÃO DE RECURSOS PÚBLICOS	9
DESCUPRIMENTO DA ORDEM CRONOLÓGICA DE PAGAMENTO	6
OBRAS PÚBLICAS INACABADAS	5
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	3
PAGAMENTO DE SERVIDORES PÚBLICOS	3
OUTRAS	2

6. 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 janeiro a 31 de março de 2020 foram executadas as seguintes ações:



EXPEDIENTES REALIZADOS DURANTE O PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2020	
MEMORANDOS ENVIADOS	259
OFÍCIOS EXPEDIDOS	50
E-MAILS ENVIADOS	237
TOTAL	546

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 janeiro a 31 de março 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 **primeiro 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:

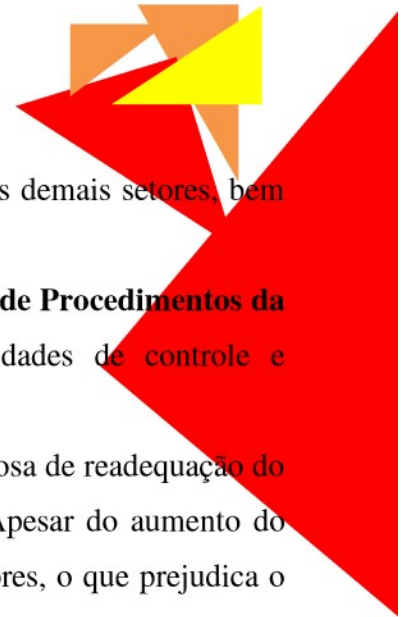
1 – **Analisar e aprimorar a divulgação, o acesso e a transparência das informações**, especialmente as mais demandadas (ex.: divulgação das contas dos gestores – editais de licitações do estado e dos municípios – legislações em geral);

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.



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



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.

Maceió, 15 de abril de 2020.

RODRIGO SIQUEIRA CAVALCANTE
Conselheiro Ouvidor