



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TCE/AL

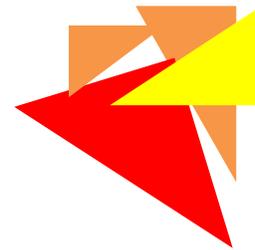
SEGUNDO TRIMESTRE

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.

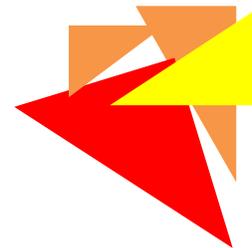
A participação da sociedade, a transparência e a prestação de contas são aspectos fundamentais para a boa e correta gestão dos recursos públicos, além de serem as molas propulsoras das ações empreendidas pelas Ouvidorias Públicas que vêm ganhando cada vez mais importância, principalmente, após o advento 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 - 2º trimestre - período de 1º de abril a 30 de junho de 2020**.



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



**EQUIPE DA OUVIDORIA
2º TRIMESTRE - 2020**

Durante o **segundo 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.

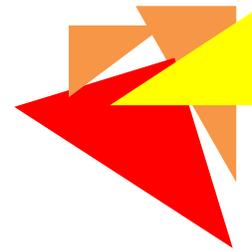
No assessoramento dos trabalhos:

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. ANNA BEATRIZ DE VASCONCELOS GAMA BARBOSA, **estagiária** do 5º período do Curso de Direito; e
5. ANA BEATRIZ GALVÃO DE OLIVEIRA, **jovem aprendiz**.
6. MAKSON EVERLÂNIO DOS SANTOS SILVA, **jovem aprendiz**, mat. 15.080-7.



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



A OUVIDORIA EM AÇÃO

1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Diante do isolamento social, no segundo trimestre de 2020, 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, 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:

-  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

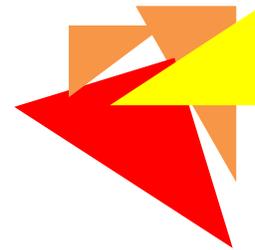
Ainda, a Ouvidoria disponibiliza das seguintes redes sociais como forma de fomentar a relação com a sociedade, contudo, não são meios de recepção formal de manifestação, visto que muitas vezes não obedece às regras de confidencialidade.

-  FACEBOOK – Ouvidoria_tceal



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



➤  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.

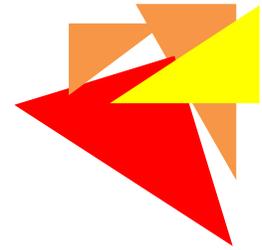
A OUVIDORIA EM NÚMEROS

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

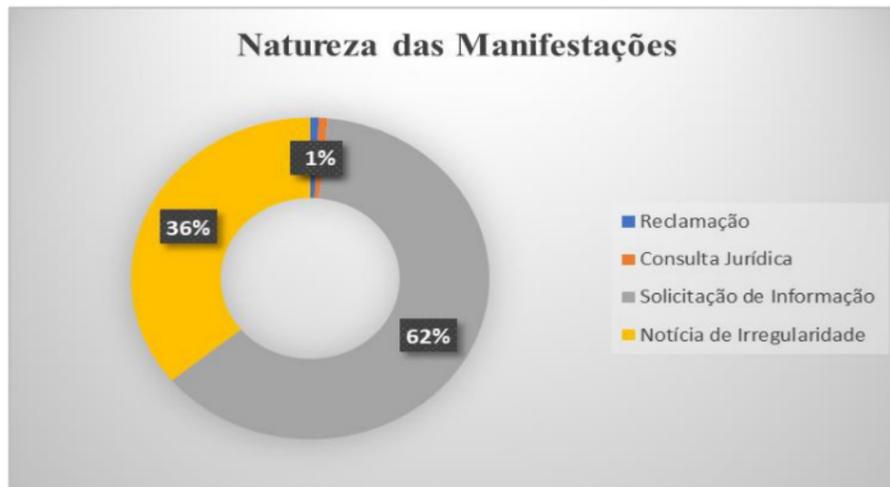
1. QUANTITATIVO E NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Foram autuadas 128 (cento e vinte e oito) manifestações entre 1º abril e 30 de junho de 2020. Vale destacar que devido à implantação do novo sistema eletrônico “Audora” foram registradas manifestações realizadas do mês de março em abril, bem como, que devido a falhas no próprio sistema, foram pulados os números das manifestações 28.2020OUV, 35.2020OUV, 39.2020OUV, 40.2020OUV, 46.2020OUV, 54.2020OUV, 66.2020OUV e 67.2020OUV, bem como, na parte do E-Lai, referente às solicitações de informação, foram pulados os números 17.2020LAI, 18.2020LAI, 19.2020LAI, 20.2020LAI, 22.2020LAI e 23.2020LAI.

Portanto, foram 128 manifestações corretamente cadastradas no terceiro semestre de 2020, sendo classificadas como:



- 1 (uma) RECLAMAÇÃO;
- 1 (uma) CONSULTA JURÍDICA, recepcionada excepcionalmente pela Ouvidoria devido à situação de pandemia.
- 80 (oitenta) “SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES”;
- 46 (quarenta e seis) DENÚNCIAS, recepcionadas como “NOTÍCIAS DE IRREGULARIDADE”, 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. A reclamação demandada foi acerca de suposto trato descortês nas redes sociais do TCE/AL.

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 **80 (oitenta)** 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.

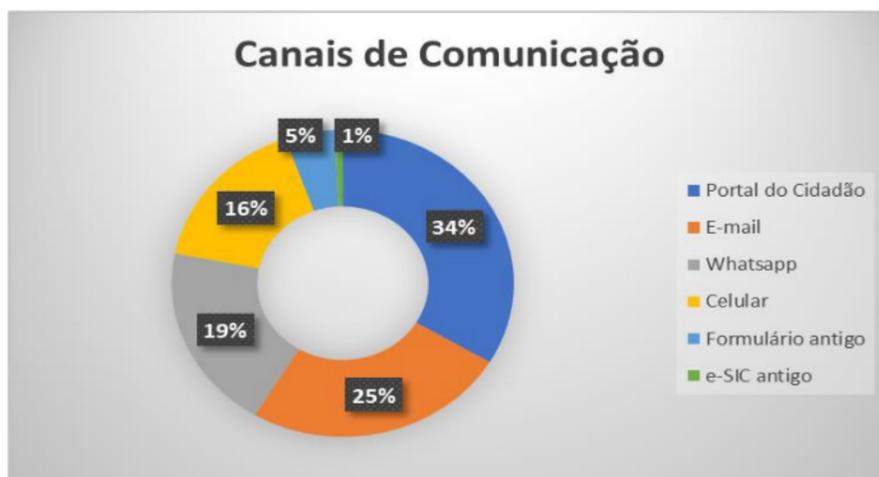
1.4 As “DENÚNCIAS” – recebidas como “**Notícias de Irregularidade**” - são as comunicações de prática de ato irregular/ilegal, cuja solução depende da atuação dos Órgãos de Controle Interno e Externo, podendo versar sobre as atividades do TCE/AL e/ou sobre as atividades dos órgãos da Administração Pública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

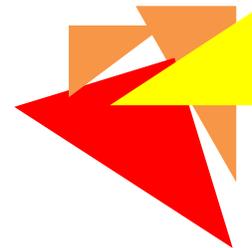
Foram autuadas **46 (quarenta e seis) DENÚNCIAS** - “**Notícias de Irregularidade**”, referentes às atividades dos jurisdicionados.

2. CANAL DE ACESSO UTILIZADO PARA RECEPCIONAR AS MANIFESTAÇÕES

Os canais de comunicação utilizados para a recepção das **128 (cento e vinte e oito)** manifestações autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **segundo trimestre do exercício de 2020** foram:

- 43 (quarenta e três) via PORTAL DO CIDADÃO;
- 32 (trinta e dois) via WEBMAIL/GMAIL;
- 25 (vinte e cinco) via WHATSAPP;
- 21 (vinte e um) via celular;
- 6 (seis) via FORMULÁRIO ANTIGO DO *SITE/APP* da Ouvidoria; e
- 1 (um) via antigo e-SIC;
-





3. ÓRGÃOS JURISDICIONADOS DEMANDADOS

As 46 (quarenta e seis) “notícias de irregularidade” registradas foram realizadas em face de órgãos jurisdicionados do TCE/AL, ressaltando que algumas manifestações foram em face de mais de um órgão.

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

ÓRGÃO DEMANDADO	Nº DE MANIFESTAÇÕES
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE ALAGOAS	3
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO LARGO	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE TEOTÔNIO VILELA	4
PREFEITURA MUNICIPAL DE MATA GRANDE	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTEIROPOLIS	2
SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE ALAGOAS	3
PREFEITURA MUNICIPAL DE DELMIRO GOUVEIA	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE PIAÇABUÇU	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO MONTE	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPIRACA	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM	3
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MIGUEL DOS CAMPOS	1
CÂMARA MUNICIPAL DE ARAPIRACA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDOBA	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE PILAR	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO DE PEDRAS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE OLHO D'ÁGUA DAS FLORES	1
PREFEITURA MUNICIPAL TRAIPU	1
PREFEITURA MUNICIPAL JOAQUIM GOMES	2
CÂMARA MUNICIPAL DE PÃO DE AÇÚCAR	1
AMGESP	6

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.

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 abril a 30 de junho de 2020 foram executadas as seguintes ações:

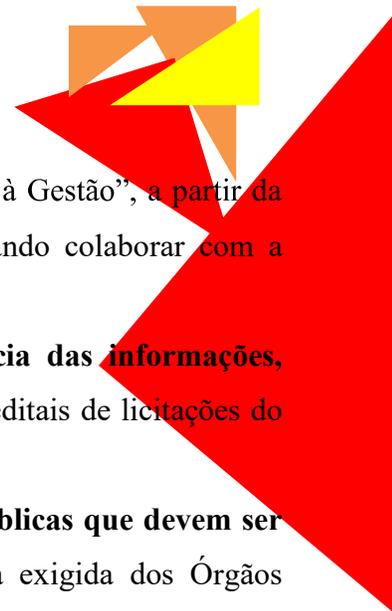
EXPEDIENTES REALIZADOS DURANTE O SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020	
OFÍCIOS INTERNOS EXPEDIDOS	45
OFÍCIOS EXTERNOS EXPEDIDOS	215
E-MAILS ENVIADOS	154
TOTAL	414

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 abril a 30 de junho 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 **segundo 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, 31 de agosto de 2020.

RODRIGO SIQUEIRA CAVALCANTE
Conselheiro Ouvidor