



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

TERCEIRO TRIMESTRE

2023

(JULHO À SETEMBRO)

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. Possibilita, ainda, 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, consoante se vê no capítulo IV, art. 32, da Lei nº 8.790/2022, nos termos a seguir especificados: *“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 qual encontra-se em processo de atualização.

O presente relatório faz referência aos canais de atendimento, às atividades e aos resultados desta Ouvidoria no terceiro trimestre de 2023, e vem efetivar 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

COORDENADORA

Cerise Liberato Alves

ASSESSORAS:

Analícia Lopes Cavalcanti Marques Luz

Sirley Jane Veloso Xavier

ESTAGIÁRIA

Caroline Rebeca Mariano Vilela

APRENDIZ

Gustavo Ramos Lino

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

PARTICIPAÇÕES EM EVENTOS, CURSOS E VISITAS TÉCNICAS

Durante o mês de agosto, a conselheira Rosa Albuquerque participou do 16º Seminário Nacional “Ouvidores & Ouvidorias” e do 6º Seminário Internacional “Ouvidores, Defensorias Del Pueblo & Ombudsman”, com o tema “Desafios das Ouvidorias: Demandas Sociais, Regulamentação e Modelos de Gestão”, que aconteceram em Gramado, no Rio Grande Sul. O evento contou com palestras, debates e relatos de experiências no âmbito municipal, estadual e federal sobre o cotidiano das Ouvidorias públicas e privadas.



ENCCO 2023

Em setembro, as servidoras Cerise Liberato e Sirley Veloso representaram a Ouvidoria durante o Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas (ENCCO), que aconteceu em Natal (RN). O encontro teve como tema: "Ética Participação e Controle". Os principais objetivos do ENCCO é fomentar e disseminar o conhecimento nas áreas de Corregedoria, Ouvidoria e Controle Interno dos Tribunais de Contas do país, promovendo o compartilhamento de ideias, informações e experiências, na busca pelo aprimoramento e fortalecimento destas unidades.



A OUVIDORIA EM NÚMEROS

No intento de melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL, durante o terceiro trimestre de 2023, serão apresentados neste tópico, de forma numérica, os quantitativos das atividades relativas ao período.

QUANTITATIVO E NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Foram recebidas 45 (quarenta e cinco) manifestações nos meses de julho a setembro de 2023, sendo 17 LAI e 28 ouvidorias, as quais foram classificadas da seguinte forma:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	
LAI	OUVIDORIAS
17	28
NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES	
SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES	17
DENÚNCIAS	23
RECLAMAÇÕES	05

RECLAMAÇÕES	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.
INFORMAÇÕES	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. Quando as informações requestadas estão sob a guarda/responsabilidade da Ouvidoria são prontamente fornecidas 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.
DENÚNCIA	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.
SUGESTÕES	São manifestações que versem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Tribunal.

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 terceiro trimestre do exercício de 2023, foram:

CANAL	QUANTITATIVO
Sistema eletrônico da Ouvidoria	45
Webmail	41
WhatsApp	57

ÓRGÃOS JURISDICIONADOS DEMANDADOS

Dentre as 28 (vinte e oito) ouvidorias recebidas, 19 (dezenove) 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:

PREFEITURA DE LAGOA DA CANOA	6
CORPO DE BOMBEIROS DE ALAGOAS	2
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL E MEIO AMBIENTE (SEDET)	2
PREFEITURA DE CAMPO ALEGRE	2
VIGILÂNCIA DE SAÚDE ESTADUAL	1
SMTT	1
PREFEITURA DE OLHO D' ÁGUA GRANDE	1
PREFEITURA DE OURO BRANCO	1
ANGESP	1
PREFEITURA DE ARAPIRACA	1
PREFEITURA DO PILAR	1

MATÉRIAS DE MAIOR INCIDÊNCIA

Dentre as 19 (dezenove) denúncias recebidas em face de órgãos jurisdicionados do TCE/AL, as matérias de maior incidência foram: superfaturamento, processo licitatório, descumprimento de pagamento e pregão eletrônico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressalta-se que a elaboração do Relatório das Atividades desenvolvidas no período de 1º de julho à 30 de setembro 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