



**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**

## **Primeiro trimestre**

**(JANEIRO/MARÇO)**

**2024**

## 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, as atividades e os resultados desta Ouvidoria no primeiro trimestre de 2024, 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

### **ASSESSORAS:**

Analícia Lopes Cavalcanti Marques Luz

Sirley Jane Veloso Xavier

### **ESTAGIÁRIA**

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](mailto: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 fevereiro, representada pela Conselheira Ouvidora Rosa Albuquerque, a Ouvidoria se fez presente à II Jornada Itinerante de Formação e Aperfeiçoamento Intermunicipal: Governança e Gestão Pública, que aconteceu no Município de Penedo. A jornada foi realizada pelo Tribunal de Contas de Alagoas, por meio da Escola Pública de Contas Conselheiro José Alfredo de Mendonça. O evento tem como objetivo o aprimoramento da gestão pública nos municípios, bem como uma maior participação da sociedade na fiscalização e controle dos gastos públicos.

---



## A OUVIDORIA EM NÚMEROS

No intento de melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL, durante o primeiro trimestre de 2024, serão apresentados neste tópico, de forma numérica, os quantitativos das atividades relativas ao período.

### QUANTITATIVO E NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Foram recebidas 61 (sessenta e uma) manifestações nos meses de janeiro a março de 2024, sendo 30 LAI e 31 ouvidorias, as quais foram classificadas da seguinte forma:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	
LAI	OUVIDORIAS
30	31
NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES	
SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES	30
DENÚNCIAS	27
CRITICA	01
RECLAMAÇÕES	02
SUGESTÕES	01

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 primeiro trimestre do exercício de 2024, foram:

CANAL	QUANTITATIVO
Sistema eletrônico da Ouvidoria	64
Webmail	50
Whatsapp	65

## ÓRGÃOS JURISDICIONADOS DEMANDADOS

Dentre as 31 (trinta e uma) ouvidorias recebidas, 27 (vinte e sete) 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
FUNDO MUNICIPAL SAÚDE DE ROTEIRO	2
POLICIA CIVIL DE ALAGOAS	4
SEPLAG	1
AMGESP	2
PREFEITURA DE MARIBONDO	1
PREFEITURA DE RIO LARGO	1
PREFEITURA DE CANAPI	1
PREFEITURA DE BATALHA	1
PREFEITURA DE PAULO JACINTO	1
SECRETARIA MUNICIPAL SAÚDE BARRA SÃO MIGUEL	1
PREFEITURA DE JUNQUEIRO	1
PREFEITURA DE SATUBA	1
CÂMARA MUNICIPAL DE MACEIÓ	1
PREFEITURA DE CAMPESTRE	1
PREFEITURA DE MACEIÓ	1
SECRETARIA MUNICIPAL MARECHAL DEODORO	1
PREFEITURA LAGOA DA CANOA	1
PREFEITURA DE ROTEIRO	1
TCE/AL	1
SECRETARIA SAÚDE DO ESTADO DE ALAGOAS	1
PREFEITURA DE MARAGOGI	1
PREFEITURA DE MACEIÓ	1



### **MATÉRIAS DE MAIOR INCIDÊNCIA**

Dentre as 27 (vinte e sete) denúncias recebidas em face de órgãos jurisdicionados do TCE/AL, as matérias de maior incidência foram: superfaturamento, processo licitatório, descumprimento de pagamento.

### **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 2 janeiro à 31 de março de 2024 foram emitidos 80 (oitenta) expedientes administrativos.

TIPO DE EXPEDIENTES	NÚMERO DE EXPEDIENTES
E-MAILS ENVIADOS	45
OFICIOS	35
TOTAL	80

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por todo o exposto, ressalta-se que a elaboração do Relatório das Atividades desenvolvidas no período de 2 janeiro à 31 de março de 2024, 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