



CARTA DE SERVIÇOS

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS



TCE-AL

CONSELHEIROS

Presidente

Fernando Ribeiro Toledo

Vice-presidente

Otávio Lessa de Geraldo Santos

Diretora-Geral da Escola de Contas Públicas

Maria Cleide Costa Beserra

Ouvidora

Rosa Maria Ribeiro de Albuquerque

Corregedor Geral

Rodrigo Siqueira Cavalcante

Conselheiro

Anselmo Roberto de Almeida Brito

Conselheira

Renata Pires Pereira Calheiros

CONSELHEIROS SUBSTITUTOS

Alberto Pires Alves de Abreu

Ana Raquel Ribeiro Sampaio

Sérgio Ricardo Maciel

PRIMEIRA CÂMARA

Otávio Lessa de Geraldo Santos

Conselheiro Presidente

Maria Cleide Costa Beserra

Conselheira

Rodrigo Siqueira Cavalcante

Conselheiro

Ana Raquel Ribeiro Sampaio Calheiros

Conselheira Substituta

Sérgio Ricardo Maciel

Conselheiro Substituto

SEGUNDA CÂMARA

Anselmo Roberto de Almeida Brito

Conselheiro Presidente

Rosa Maria Ribeiro de Albuquerque

Conselheira

Renata Pereira Pires Calheiros

Conselheira

Alberto Pires Alves de Abreu

Conselheiro Substituto

MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS

Procurador-Geral

Ênio Andrade Pimenta

Subprocurador-Geral

Titular da 1ª Procuradoria de Contas
RICARDO SCHNEIDER RODRIGUES

Corregedor-Geral

Titular da 3ª Procuradoria de Contas
RAFAEL RODRIGUES DE ALCÂNTARA

Ouvidor-Geral do Ministério Público de Contas

Titular da 2ª Procuradoria de Contas
PEDRO BARBOSA NETO

EQUIPE TÉCNICA DA OUVIDORIA

Assessoras

Sirley Jane Veloso Xavier
Analícia Lopes Cavalcanti Marques Luz

Estagiária

Laura Victória Farias de Albuquerque

Jovem aprendiz

Jeferson Eduardo Gomes de Alencar

Produção Editorial

Ouvidoria TCE-AL

Capa, Edição e Projeto Gráfico

Ludmila Matos

SUMÁRIO



APRESENTAÇÃO	5
PALAVRA DA CONSELHEIRA	6
VISÃO ESTRATÉGICA	7
CRIAÇÃO	9
COMPETÊNCIAS	10
CONCEITOS ESPECÍFICOS	11
O QUE É A OUVIDORIA	13
QUAL O FUNDAMENTO DA OUVIDORIA	14
QUAIS OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	15
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES QUANTO À NATUREZA	16
AS MANIFESTAÇÕES SERÃO ENQUADRADAS	17
FLUXO DE ATENDIMENTO	18
O QUE NÃO COMPETE À OUVIDORIA	22
CANAIS DE ATENDIMENTO	23
LEGISLAÇÃO PARA CONSULTA	24
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	25

APRESENTAÇÃO



A Ouvidoria do Tribunal de Contas de Alagoas apresenta sua Carta de Serviços ao Cidadão, como um instrumento de garantia da participação da sociedade no exercício do direito e dever de controle como agente fiscalizador da Administração Pública, também conhecida como Código de Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, regulada pela Lei federal nº 13.460, de 26/07/2017, documento este, que tem por objetivo garantir a transparência e a efetivação da prestação de um serviço público de qualidade.

A Ouvidoria prioriza o atendimento com respeito e eficiência ao cidadão, em garantia à missão precípua do TCE-AL em exercer o papel fiscalizador do patrimônio público em promoção da cidadania. Nessa perspectiva, buscando dar visibilidade de forma clara e precisa no acesso às informações necessárias, listamos os serviços prestados de modo a orientar e oferecer informações quanto aos requisitos, documentos, formas, prazos, processamentos, locais de acesso, e em quais situações podem ser utilizados para o efetivo exercício da cidadania perante as atividades públicas.

A implementação da Carta de Serviços ao Cidadão corrobora a missão da instituição perante a sociedade no intento de desburocratizar processos e oferecer serviços de excelência em gestão, sendo a opinião do usuário um instrumento de suma importância para a avaliação de nossas ações e atividades.

PALAVRA DA CONSELHEIRA

A Ouvidoria é um dos mais importantes mecanismos de participação da sociedade trazida pela Constituição Federal de 1988, possibilitando que o cidadão exerça o controle social de forma ativa nos atos de gestão da administração pública.

Além do papel de estimular a participação do cidadão no exercício dos seus direitos constitucionais e legais, a Ouvidoria é uma ferramenta que visa subsidiar a administração pública no aprimoramento dos serviços prestados à sociedade.

Assim, apresentamos a Carta de Serviços ao Cidadão como um compromisso de cidadania e promoção da transparência dos serviços prestados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas de Alagoas, colocado à disposição do usuário de serviço público.

Rosa Maria Ribeiro de Albuquerque

Conselheira Ouvidora

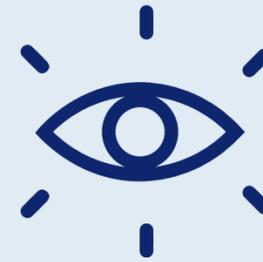


VISÃO ESTRATÉGICA



Missão

Atuar como um instrumento de cidadania, reconhecendo o usuário de serviço público como sujeito de direitos no exercício do controle social da Administração Pública.



Visão

Consolidar-se na sociedade como um instrumento legítimo de comunicação, confiabilidade e transparência.



Valores

Cidadania
Comunicação
Cidadão
Sociedade
Igualdade
Impessoalidade
Transparência
Celeridade
Humanização
Publicidade
Cortesia
Urbanidade



SOBRE A OUVIDORIA

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS



TCE-AL



CRIAÇÃO

A criação da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Alagoas foi aprovada por meio da Resolução nº 001/2006 TCE-AL, regulamentada pela Resolução nº 002/2006 – TCE-AL e estruturada pela Resolução Normativa nº 001/2020 TCE-AL. A Lei Estadual nº 8.790/2022 (Lei Orgânica do Tribunal de Contas de Alagoas), que disciplina as regras e funcionamento do TCE-AL, fixou o objetivo da atuação da Ouvidoria, no art. 32, a seguir: “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”.

COMPETÊNCIAS

As competências da Ouvidoria estão definidas no artigo 3º da Resolução TCE-AL nº 01/2020, a saber:

- I – prestar assessoramento técnico ao Ouvidor no desempenho de suas atribuições legais e regimentais;
- II – gerenciar o recebimento de denúncias, sugestões de aprimoramento, bem como de reclamações relacionados a atos ou serviços prestados pelo TCE ou pelos seus entes jurisdicionados, bem como prestar as informações aos interessados;
- III – manter ativos e atualizados os canais de comunicação destinados à recepção de manifestações (denúncias, sugestões, elogios e reclamações), particularmente, através dos meios eletrônicos e postais;
- IV – estruturar e gerenciar os procedimentos inerentes ao exercício da Assessoria;
- V – manter atualizado o serviço de informação ao cidadão (SIC) no Portal do Tribunal de Contas; e
- VI – executar as atribuições previstas no artigo 5º desta Resolução que lhe forem delegadas pelo Ouvidor;
- VII – realizar estudos e propor formulação de diretrizes com vistas ao aperfeiçoamento das ações de ouvidoria do Tribunal de Contas.

CONCEITOS ESPECÍFICOS

Usuário/Demandante/Manifestante: pessoa física ou jurídica que se utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

Serviço público: atividade administrativa de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

Administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

Manifestações/demandas: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.



CONHEÇA A OUVIDORIA

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS



TCE-AL



O QUE É A OUVIDORIA?

A ouvidoria é um órgão de controle social que atua como canal democrático de comunicação direta, possibilitando a participação e o controle da sociedade junto ao poder público na defesa de interesses e direitos dos cidadãos e demais interessados. No uso de suas atribuições, gerencia o recebimento de sugestões, elogios, críticas, reclamações, solicitações, notícias de irregularidades; a respeito dos serviços prestados pelo TCE-AL e seus jurisdicionados, além do processamento de pedidos de acesso à informação com base na Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527/2011 (SIC) e na Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração – Lei Federal nº 13.460/17.

QUAL O FUNDAMENTO DA OUVIDORIA?

A Ouvidoria existe em cumprimento ao preceito constitucional inaugurado com a promulgação da Constituição Federal de 1988, na garantia do regime democrático disposto no Art 5º, inciso XXXII, que assegura ao cidadão o direito de peticionar, apresentar manifestações, seja de interesse particular, coletivo ou geral para o controle social nas ações estatais.

QUAIS OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES?

A Ouvidoria recebe reclamações, sugestões, elogios, críticas e notícias de irregularidades sobre atos de gestão de agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal de Contas e serviços por eles prestados, bem como os pedidos de acesso à informação com base na Lei de Acesso à informação.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES QUANTO À NATUREZA

As manifestações apresentadas pelos usuários de serviços públicos, quanto à natureza podem ser classificadas da seguinte forma:

SUGESTÃO - Encaminhamento de ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Tribunal.

ELOGIO - Manifestações que apresentem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação de servidor, terceirizado, estagiário ou contratado da Instituição.

NOTÍCIA DE IRREGULARIDADE - Relato de fatos que contenham indícios da prática de irregularidades, causando dano ao erário, enriquecimento ilícito ou descumprimento de norma legal, praticadas por gestor público jurisdicionado, ou de atos que requeiram a atuação de órgãos competentes para apuração.

CRÍTICA - Trata-se de insatisfação sobre um serviço público no âmbito estadual.

RECLAMAÇÃO - Demonstração que expresse desagrado ou protesto em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela autoridade, servidor, terceirizado, estagiário ou contratado da Instituição.

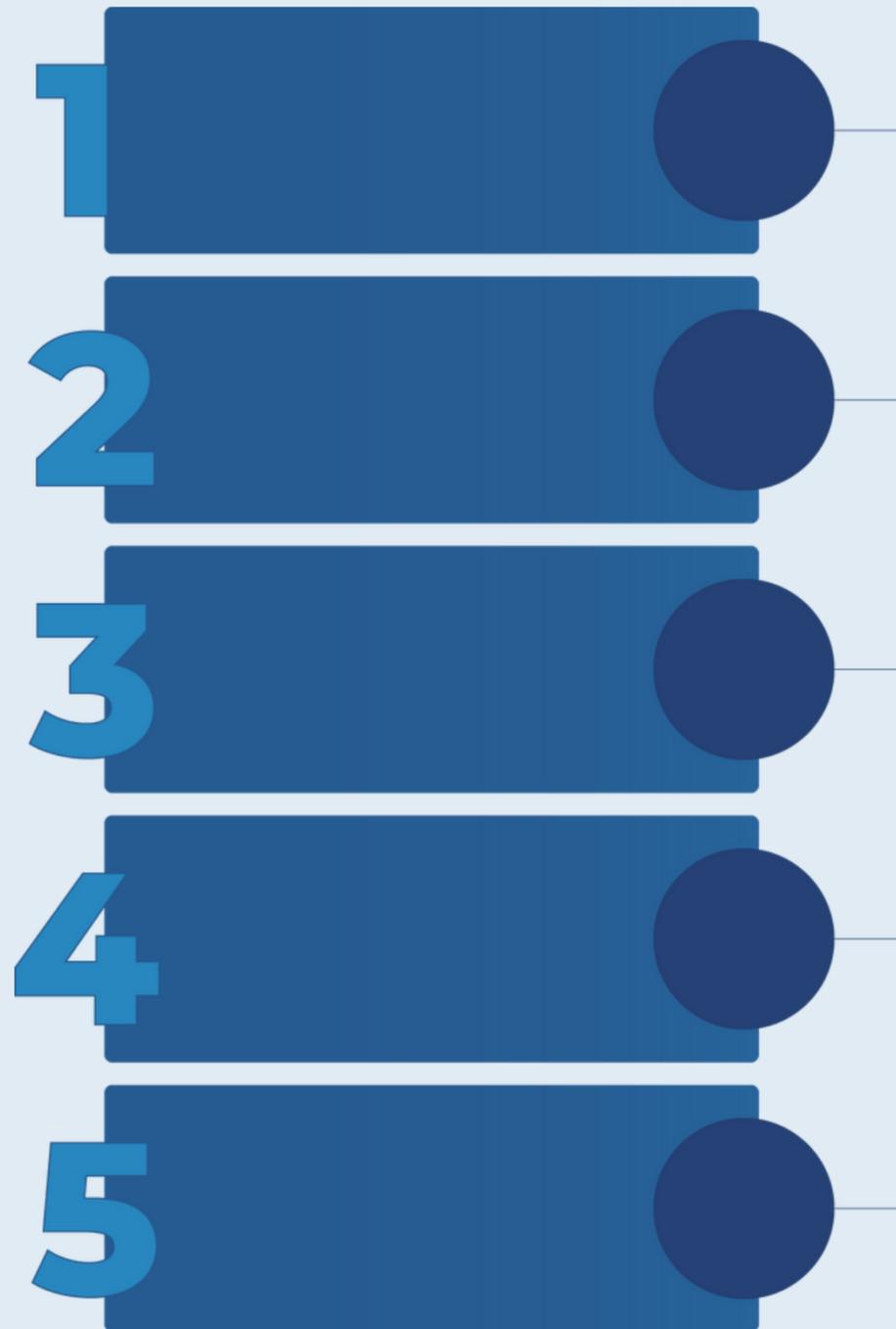
SOLICITAÇÃO - Pedidos que versem sobre orientação de procedimentos, informação, providências quanto à atuação ou funcionamento das atividades do Tribunal.

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) - Visa a obtenção de informações públicas produzidas ou custodiadas pelo TCE-AL com base na Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, direito garantido pela Constituição Federal, regulamentado pela RN 03/2012 TCE-AL, ressalvadas as hipóteses de sigilo estabelecidos em lei.

AS MANIFESTAÇÕES SERÃO ENQUADRADAS:

- Matéria de âmbito interno ao Tribunal de Contas: Quando se referir a sugestões de melhoria, elogios, críticas ou reclamações acerca de serviços prestados pelo Tribunal ou informações acerca de suposta irregularidade cometida por autoridade, servidor, terceirizado, estagiário ou contratado da Instituição.
- Matéria relativa ao controle externo: quando se referir a elogios ou comentários acerca de trabalhos do Tribunal, sugestão de fiscalização e demais informações úteis para o planejamento de ações de controle externo; prestação de serviço ou execução de programas, seja de pessoa física ou jurídica sob a jurisdição do Tribunal; ou ainda informações acerca de suposta irregularidade.
- Fora da competência do Tribunal: quando a manifestação estiver relacionada à matéria ou órgão fora da jurisdição do Tribunal.

FLUXO DE ATENDIMENTO



ENCERRAMENTO

Recebimento

Recepção da manifestação e de documentos comprobatórios.

Análise

Período em que a Ouvidoria analisa o teor da manifestação e identifica o órgão a ser encaminhada.

Encaminhamento

Após análise, a manifestação que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada ao setor responsável.

Acompanhamento

A Ouvidoria deverá acompanhar o trâmite da manifestação, zelando para que as respostas ao cidadão sejam objetivas, imparciais e céleres.

Resposta ao cidadão manifestante

A resposta final ao manifestante deve ser elaborada apenas quando já forem esgotadas todas as diligências possíveis.

Encerramento

Uma manifestação só pode ser encerrada mediante uma resposta satisfatória. Ressalte-se que, não necessariamente, uma resposta satisfatória significa atendimento ao pleito do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa.

QUAIS OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES PODEM SER REALIZADAS?	QUEM PODE SOLICITAR ESTE SERVIÇO?	PARA QUE SERVE?	FORMAS DE SOLICITAÇÃO E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO DE ATENDIMENTO	BASE NORMATIVA	COMO VOCÊ RECEBERÁ A RESPOSTA	REQUISITOS	FLUXO
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	<p>Qualquer interessado, pessoas físicas ou jurídicas são aptas a exercer o direito de informação.</p> <p>Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode pedir acesso a uma informação pública, independente de idade ou de nacionalidade.</p>	<p>Visa a garantia do Direito fundamental, previsto na Constituição Federal que possibilita a qualquer pessoa física ou jurídica, solicitar e receber informações públicas produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicos, e de entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recurso público para a realização de ações de interesse público.</p> <p>Destina-se aos órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.</p>	<p>Recomenda-se que a solicitação seja feita preferencialmente por meio do portal eletrônico.</p> <p>Presencial Edifício-Sede do TCE/AL Horário de Atendimento Segunda a Sexta-feira 8h às 14h</p> <p>Correspondência Av. Fernandes Lima, 1047, Farol, CEP nº 57.055-903, Maceió/AL E-mail: ouvidoria@tceal.gov.br</p> <p>Mensagem de texto via WhatsApp (82) 99983-5401</p> <p>Portal do cidadão TCE/AL https://www.tceal.tc.br/ouvidoria/</p> <p>Telefone: 0800-284-0044</p>	<p>Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou qualquer outro meio de acesso universal, será transmitida ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.</p> <p>Caso não seja possível conceder o acesso imediato, o órgão ou entidade tem até 20 (vinte) dias para atender ao pedido. O prazo pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial de vinte dias.</p> <p><i>Os prazos começam a correr a partir da data da cientificação oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento. Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte, se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.</i></p> <p>Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo.</p>	<p>Lei Federal nº 12.527/2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm</p> <p>Decreto nº 7.724/2012 Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm</p> <p>Resolução N. 03/2012 TCE-AL Disponível em: https://www.tceal.tc.br/viaw/documents/doc14082018151908000005b72f2ec561d5.pdf</p>	<p>O endereço de correio eletrônico indicado na solicitação será considerado como meio oficial de comunicação entre o Tribunal de Contas do Estado e o requerente, ressalvada a possibilidade de utilização de outros meios inequívocos de cientificação.</p>	<p>Conter a identificação clara do requerente. É necessário os dados de identificação do requerente, nome completo, e-mail, número do CPF, e a especificação de forma detalhada da informação solicitada. Não é preciso justificar o pedido. Pode ser solicitado o sigilo.</p> <p>No âmbito do TCE-AL, em cumprimento ao dispositivo legal, foi disponibilizado o o portal eletrônico para permitir o envio, acompanhamento e resposta.</p>	<p>Dispondo a Ouvidoria da resposta, fará o pronto atendimento.</p> <p>Se a Ouvidoria precisar de respostas de órgão internos do TCE-AL, a manifestação será encaminhada à Diretoria Geral.</p> <p>A solicitação encaminhada ao Diretor Geral será apreciada no prazo de 5 (cinco) dias.</p> <p>Quando o exame do pedido envolver matéria de alta complexidade ou que suscite dúvida considerável, poderá o Diretor Geral, antes de se posicionar a respeito, submeter à questão à Procuradoria Jurídica, que se manifestará formalmente acerca do assunto, em 72 (setenta e duas) horas. No caso de deferimento, a Diretoria Geral encaminhará ao órgão competente, que deverá preparar a documentação tarjando as informações pessoais e sigilosas, cabendo a chefia do setor atestar o efetivo atendimento, e responder à Diretoria Geral no prazo máximo de 10 (dez) dias. A Diretoria Geral, encaminhará a informação solicitada por meio eletrônico ou pessoalmente, desde que apresentado documento de identificação com foto.</p> <p>As informações cujo acesso tenha sido deferido</p>

								<p>na forma desta Resolução serão entregues aos respectivos interessados ou seus procuradores, pela Direção-Geral, em meio físico ou em formato digital, observadas as possibilidades e especificidades do caso concreto.</p> <p>No caso de indeferimento do pedido de acesso a informações ou às razões de sua negativa, o interessado poderá abrir nova manifestação, apresentando recurso ao Presidente do Tribunal de Contas do Estado no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua ciência. Caberá ao Presidente do Tribunal de Contas do Estado apreciar, no prazo de 05 (cinco) dias, os recursos interpostos em face do indeferimento de pedido de acesso a informações ou às razões de sua negativa. Entregues as informações solicitadas, ou no caso de indeferimento, transcorrido o prazo legal sem que tenha havido interposição de recurso, o Diretor Geral determinará o arquivamento do pedido e da documentação correspondente.</p>
RECLAMAÇÕES OU CRÍTICA, ELOGIOS, SOLICITAÇÕES E SUGESTÕES		<p>Reclamação ou crítica - demonstrar insatisfação quanto à ação ou serviço público prestado.</p> <p>Sugestão - propor ideia ou melhorias</p> <p>Solicitações - requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública.</p> <p>Referente aos atos praticados por agentes públicos e entidades da administração pública, sujeitos à jurisdição do TCE-AL</p>	<p>Presencial Edifício-Sede do TCE/AL Horário de Atendimento Segunda a Sexta-feira 8h às 14h</p> <p>Correspondência Av. Fernandes Lima, 1047, Farol, CEP nº 57.055-903, Maceió/AL E-mail: ouvidoria@tceal.gov.br</p> <p>Mensagem de texto via WhatsApp (82) 99983-5401</p> <p>Portal do cidadão TCE/AL https://www.tceal.tc.br/ouvidoria/</p>	Até 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período com justificativa.	<p>Lei Federal 13.460/2017 Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm</p> <p>Resolução Normativa nº 01/2020 TCE-AL Disponível em: https://www.tceal.tc.br/viaw/documentos/doc090420201823340000005e8f6826275bf.pdf</p>	Por intermédio do canal utilizado no registro da solicitação ou por endereço eletrônico informado na solicitação.		

		Elogio – demonstração de satisfação ou agradecimento pelo serviço público ou atendimento recebido.						
NOTÍCIAS DE IRREGULARIDADES	Qualquer interessado poderá informar ao TCE-AL irregularidades ou ilegalidades na atuação do TCE-AL, dos agentes ou entidades do Estado de Alagoas e dos Municípios.	Denunciar irregularidade ou descumprimento da administração quanto a procedimentos; problemas de gestão de pessoas; desvio de comportamento ético; ocorrência de fraudes e violação de normas legais e regulamentadoras por atos de agentes públicos, órgãos entidades na administração pública estadual ou municipal.	<p>Presencial Edifício-Sede do TCE/AL Horário de Atendimento Segunda a Sexta-feira 8h às 14h</p> <p>Correspondência Av. Fernandes Lima, 1047, Farol, CEP nº 57.055-903, Maceió/AL E-mail: ouvidoria@tceal.gov.br</p> <p>Mensagem de texto via WhatsApp (82) 99983-5401</p> <p>Portal do cidadão TCE/AL https://www.tceal.tc.br/ouvidoria/</p>	A ouvidoria deverá responder em 30 dias, podendo ser prorrogável por igual período.	<p>Lei 13.460/2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm</p> <p>Resolução Normativa nº 01/2020 TCE-AL Disponível em: https://www.tceal.tc.br/veja/documentos/doc090420201823340000005e8f6826275bf.pdf</p>	Através do sistema eletrônico no portal https://www.tceal.tc.br/ouvidoria/ com acompanhamento pelo número da manifestação recebido ao registrar a denúncia.	<p>Informar o órgão ou entidade envolvida indicar os responsáveis, período ocorrido do fato e se possível os comprovantes do que se relata.</p> <p>Autoria do fato; detalhes quanto ao ocorrido; redação clara, passível de apuração de auditoria ou de correção ética. Não se admite denúncias vazias superficiais ou confusas. (aquelas que não oferecem elementos que apontem para irregularidades que possam servir de fundamento para apuração, nesse caso, será não apta a ser apurada. As notícias de irregularidades podem ser anônimas.</p>	<p>Ao registrar a demanda na Ouvidoria o cidadão receberá um número sequencial quanto ao registro no sistema e para acompanhamento.</p> <p>A ouvidoria fará uma análise preliminar quanto aos requisitos mínimos de admissibilidade, de modo a verificar se há dados para possibilitar a apuração pela área responsável.</p> <p>Apresenta requisitos mínimos de admissibilidade.</p> <p>Posteriormente, a Ouvidoria dará encaminhamento ao setor responsável Denúncias anônimas que comunicam irregularidades devem ter indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Não é possível acompanhar o andamento por não conter dados de identificação e contato, mas serão utilizadas como base para auditorias pelo órgão interno competente.</p>

O QUE NÃO COMPETE A OUVIDORIA?

- A Ouvidoria não recebe e não processa representações ou consultas.
- Não realiza consulta jurídica.
- Não recebe ofícios, memorandos ou documentos semelhantes.
- Não se confunde com o Protocolo do TCE-AL.
- Não suspende prazos processuais.
- Não se confunde com SAC.

CANAIS DE CONTATO



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

Formulário eletrônico disponível no
<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.



MENSAGEM DE TEXTO VIA WHATSAPP

(82) 99983-5401
Disponível ao cidadão das 8:00 às 14:00,
dias úteis.

LEGISLAÇÃO PARA CONSULTA

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

LEGISLAÇÃO

Lei 13.460/2017

Lei 13.726/2019

Lei 12.527/2011 (ART 4º III – SIGILOSA; ART 24 CLASSIFICADAS) ART 31 PROTEÇÃO DENUNCIANTE

DECRETO 10.153/2019 – MEDIDAS SALVAGUARDAR IDENTIDADE DENUNCIANTE

DECRETO 7845/2012 – REGULAMENTA AS DEMANDAS CLASSIFICADAS

CF/88 -art 5º XXXIII (LAI); ART 37, , §3º, I

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA LRF ART 48 § único II

CF Art 70,71, 74 §2º

LC 101/2000 ART 48 execução orçamentária e financeira

DECRETO 7.724/2012

LEI 13.709/2018

DECRETO 9094/2017 SIMPLIFICAÇÃO

DECRETO 9492/2018 ART 23, §2º – ORIGEM ANÔNIMA

LEI ANTICORRUPÇÃO – 12.846/2013

LEI 13.303/2026 – ESTATUTO JURÍDICO

As competências administrativas ou materiais dos municípios estão elencadas na Constituição Federal, em seus artigos 23 e 30, III a IX. As competências legislativas, por sua vez, estão especialmente enumeradas no artigo 30, I e II.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como avalia o tempo de resposta recebido pela Ouvidoria?

Como avalia a atuação da Ouvidoria para a solução da manifestação?

Acompanhou o andamento pelo sistema?

Utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria?

Sentiu dificuldade em registrar sua demanda na Ouvidoria?

Algum comentário ou sugestão?

O atendimento foi prestado com cordialidade e atenção?

Sua resposta foi recebida? Você se considera satisfeito?

CLIQUE AQUI E RESPONDA:

<https://forms.gle/ZucWMuXGD5dyU3h59>