



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

**ouvidoria**



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

**QUARTO BIMESTRE**

**2019**

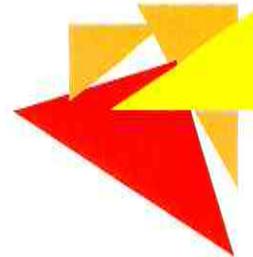


## APRESENTAÇÃO

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 inciso X do artigo 2º da Resolução Normativa nº 002/2006, 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 - 4º bimestre - período de 1º de julho a 31 de agosto de 2019**.



## EQUIPE DA OUVIDORIA BIÊNIO 2019 - 2020

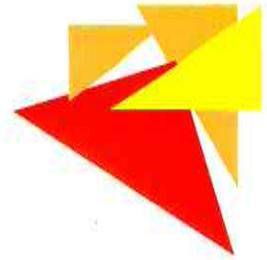
---

Durante o **quarto bimestre**, 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, **estagiária** do 9º período do Curso de Direito, mat. 15.069-0;
4. VINÍCIUS ARAÚJO FÉLIX CORREIA, **estagiário** do 7º período do Curso de Direito, mat. 99.913-0; e
5. LUANNA NOGUEIRA ROMARIZ DANTAS, estagiária do 2º período do Curso de Direito, mat. 15.083-0.
6. MAKSON EVERLÂNIO DOS SANTOS SILVA, **menor aprendiz**, mat. 15.080-7.



## A OUVIDORIA EM AÇÃO

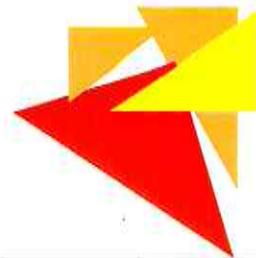
### 1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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 inciso VII, art. 2º da Resolução Normativa nº 002/2006, 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.
-  **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](mailto:ouvidoria@tce.al.gov.br) e [ouvidoria.tceal@gmail.com](mailto:ouvidoria.tceal@gmail.com)
- **PELAS REDES SOCIAIS:**
  -  **WhatsApp** - (82) 99983-5401
  -  **FACEBOOK** – Ouvidoria\_tceal
  -  **INSTAGRAM** - @ouvidoria\_tceal
  -  **TWITTER** – ouvidoria@tce.al.gov.br
-  **APP DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA**
- **“Totem”** - localizado no hall de entrada do prédio do TCE/AL, para consultas processuais e recebimento de manifestações.



## EVENTOS DA OUVIDORIA

### I JORNADA ITINERANTE DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO INTERMUNICIPAL – CIDADES DE ARAPIRACA E VIÇOSA.

A I Jornada Itinerante de Formação e Aperfeiçoamento Intermunicipal, organizada pela Escola de Contas Públicas do TCE/AL, é destinada a Agentes Públicos, Gestores Municipais, Presidentes de Câmara, Secretários, Controladores Internos, Servidores Públicos, Conselheiros de Educação, Dirigentes da Educação e sociedade em geral, que buscam aprofundar seus conhecimentos, inclusive aos colaboradores ligados às compras públicas de bens e serviços, pregoeiros e membros de equipe de apoio, membros de comissões de licitação, integrantes da área de assessoramento jurídico, que atuam, direta ou indiretamente, no planejamento, gestão e fiscalização de contratos administrativos.

Neste bimestre, a Ouvidoria acompanhou a Escola de Contas nos municípios de Arapiraca e Viçosa, onde disponibilizou stand e panfletos sobre a “Implantação e Autuação da Ouvidoria Pública”, a fim de compartilhar conhecimento com os gestores municipais de acordo com as determinações da Lei 13.460/2017, conhecida como “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”.

A seguir, imagens do evento no Município de Arapiraca, realizado em 1º de agosto de 2019:





Abaixo, imagens do evento no Município de Viçosa, realizado em 15 de agosto de 2019:



### III SIMPÓSIO NACIONAL DE OUVIDORIAS – MANAUS/AM

O III Simpósio Nacional de Ouvidoria foi evento organizado pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, realizado entre os dias 22 e 23 de agosto de 2019, na cidade de Manaus, contando com palestras que abordaram as ações da Ouvidoria do TCE/AL, a exemplo dos programas “Roda de Cidadania” e “Pequeno Ouvidor”, bem como, palestra de autoridade jurídica, com o tema “As ouvidorias no ordenamento jurídico brasileiro e as perspectivas frente a uma sociedade hiperconectada”.

O evento também realizou painéis de debates, os quais abordaram temas como inovação, governança e cidadania, especificamente no que se refere à atuação das ouvidorias.

Ainda, proporcionou oficinas técnicas simultâneas para os participantes, com temáticas diversas como Sistema e-OUV/e-SIC; Lei de Acesso à Informação; Ética, Lei Geral de Proteção de Dados; Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos; e Assédio Moral. Cada participante poderia escolher duas destas temáticas.

Por fim, foi possível realizar visita à Ouvidoria do Tribunal de Contas do Amazonas, com o objetivo de conhecer sua estrutura física e organizacional, procedimentos de atuação, projetos e documentos essenciais.

Seguem fotos do evento:

M.

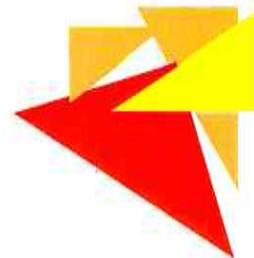


Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

# Ouidoria



M.



## A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Para melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL durante o **quarto bimestre do exercício de 2019**, neste tópico, será apresentado de forma numérica e em gráficos, os quantitativos das atividades desenvolvidas no período.

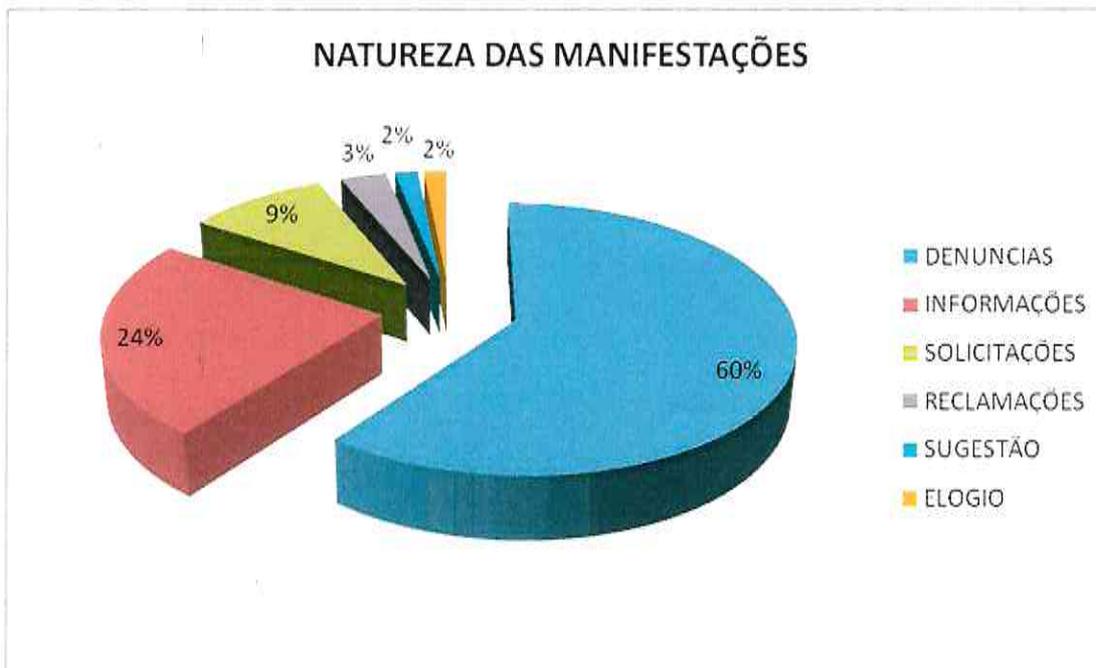
### 1. QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Para melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL durante o **quarto bimestre do exercício de 2019**, neste tópico, será apresentado de forma numérica e em gráficos, os quantitativos das atividades desenvolvidas no período.

### 2. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Foram registradas 64 (sessenta e quatro) manifestações nos meses de julho e agosto de 2019. 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 63 (sessenta e três) manifestações autuadas corretamente foram classificadas da seguinte forma:

- 6 (seis) “SOLICITAÇÕES”;
- 2 (duas) RECLAMAÇÕES;
- 15 (quinze) “INFORMAÇÕES”;
- 1 (uma) SUGESTÃO;
- 1 (um) ELOGIO;
- 38 (trinta e oito) DENÚNCIAS, recepcionadas como “Notícias de Irregularidade”, conforme o gráfico a seguir:



2.1. 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 demandadas 6 (seis) “**SOLICITAÇÕES**” registradas sobre as atividades internas do TCE/AL.

2.2. 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. As reclamações demandadas, foi 1 (uma) sobre impedimento de acesso à biblioteca do TCE e 1(uma) sobre demora no atendimento de processo administrativo pelo TCE, não sendo registrada nenhuma manifestação de insatisfação diante dos procedimentos ou serviços prestados pelos Jurisdicionados.

2.3. 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 registrados **15 (quinze)** pedidos de “**INFORMAÇÕES**” registradas sobre as atividades dos TCE/AL.

**2.4. As “SUGESTÕES”** recebidas como “Apresentação de Ideia ou Proposta” - entendendo por sugestão a mensagem que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pelo órgão ou instituição. A Ouvidoria recebeu 01 (uma) “apresentação de ideia ou proposta” demandada sobre o TCE/AL e ao avaliar a sua pertinência, encaminhará para o conhecimento e apreciação da Presidência, através da Diretoria Geral do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas.

**2.5. Os “ELOGIOS”** são manifestações que demonstram a satisfação do cidadão e reconhecem a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, pelo TCE ou por seus jurisdicionados. A Ouvidoria recebeu 1 (um) elogio, especificamente à Ouvidoria, quanto à solicitação de Edital de Pregão a um dos jurisdicionados do TCE.

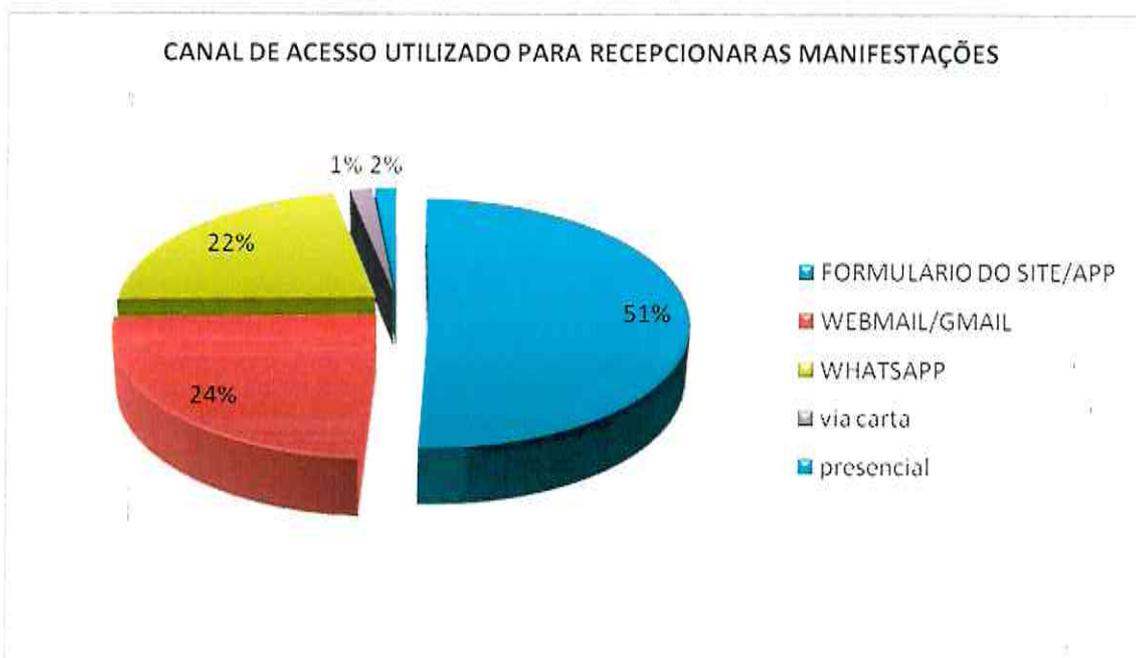
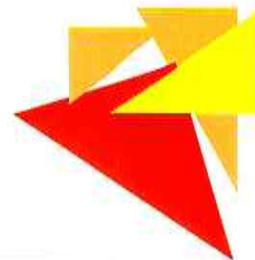
**2.6. As “DENÚNCIAS”** – recebidas como “**Notícias de Irregularidade**” - são as comunicações de prática de ato irregular/ilegal, cuja solução depende da atuação dos Órgãos de Controle Interno e Externo, podendo versar sobre as atividades do TCE/AL e/ou sobre as atividades dos órgãos da Administração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

Foram autuadas **38 (trinta e oito) DENÚNCIAS** - “**Notícias de Irregularidade**”, referentes às atividades dos jurisdicionados.

### **3. CANAL DE ACESSO UTILIZADO PARA RECEPCIONAR AS MANIFESTAÇÕES**

Os canais de comunicação utilizados para a recepção das **63 (sessenta e três)** manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **quarto bimestre do exercício de 2019** foram:

- 15 (quinze) via WEBMAIL/GMAIL;
- 32 (trinta e duas) via FORMULÁRIO DO *SITE/APP* da Ouvidoria;
- 14 (quatorze) via WHATSAPP
- 00 (zero) via telefone 0800,
- 00 (zero) via totem,
- 01 (uma) via carta,
- 00 (uma) via Instagram,
- 00 (uma) via Facebook e
- 01 (uma) presencial, conforme o gráfico a seguir:

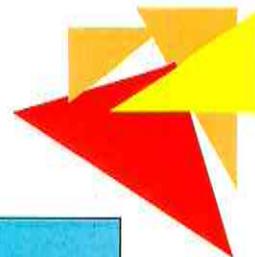


#### 4. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As **63 (sessenta e três) manifestações** registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no **quarto bimestre do exercício de 2019**, estão para providências a cargo da Ouvidoria, como a minuta de despachos, memorandos e ofícios, aguardar respostas dos ofícios e memorandos encaminhados solicitando esclarecimentos, bem como, para minuta de despacho conclusivo. Vale ressaltar que esse direcionamento dos processos aos setores é feito mediante cópia, enviada via memorando.

#### 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 julho a 31 de agosto de 2019 foram executadas as seguintes ações:



<b>EXPEDIENTES REALIZADOS DURANTE O PRIMEIRO BIMESTRE DE 2019</b>	
<b>MEMORANDOS ENVIADOS</b>	<b>128</b>
<b>OFÍCIOS EXPEDIDOS</b>	<b>52</b>
<b>E-MAILS ENVIADOS</b>	<b>68</b>
<b>MENSAGENS ENVIADAS VIA WHATSAPP</b>	<b>74</b>
<b>TOTAL</b>	<b>322</b>

### **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 julho a 31 de agosto de 2019**, 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.

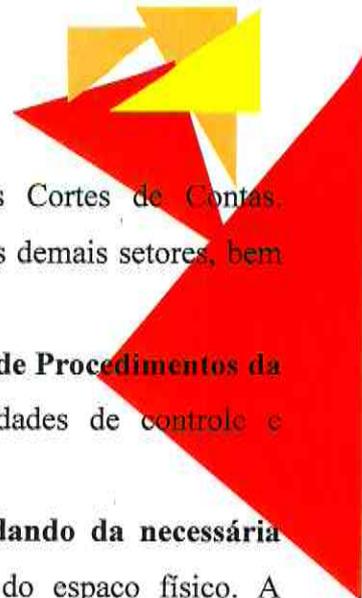
Assim, o presente relatório contém o detalhamento das ações efetivadas pela Ouvidoria do TCE/AL no **quarto bimestre de 2019**.

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 urgentemente o setor da Ouvidoria, não se olvidando da necessária instrumentação legal**, haja vista a necessidade imperiosa de readequação do espaço físico. A substituição e fornecimento dos equipamentos tecnológicos, implantação de sistema próprio de recebimento e tratamento das manifestações de forma eletrônica e, principalmente, criação do quadro de servidores capacitados para atender aos parâmetros da Lei nº 13.460/2017, que se encontra em vigor para a União, Distrito Federal, Estados, e Municípios acima de 500 mil habitantes desde o dia 22 de junho de 2018. Apesar do aumento do número de estagiários, 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, 11 de setembro de 2019.

**RODRIGO SIQUEIRA CAVALCANTE**  
Conselheiro Ouvidor