



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

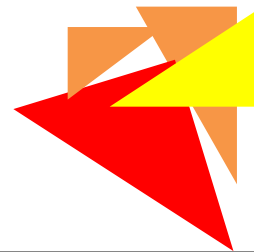
ouvidoria

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

DA OUVIDORIA DO TCE/AL

PRIMEIRO SEMESTRE

2021

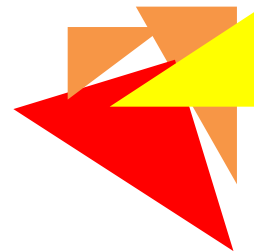


APRESENTAÇÃO

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 - 1º semestre - período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2021**. Por fim, importante salientar que o atual relatório foi produzido referente ao primeiro semestre de 2021, em virtude do funcionamento remoto da Ouvidoria.



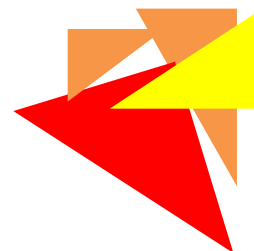
EQUIPE DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE – 2021

A equipe da Ouvidoria do TCE/AL 2021, é composta da seguinte forma:

Na coordenação do desenvolvimento dos trabalhos: ALEXANDRA BERTO RIBEIRO, **servidora comissionada**, mat. 78.326-9.

No assessoramento dos trabalhos:

1. ANALICIA LOPES CAVALCANTI MARQUES LUZ, **servidora comissionada**, mat. 77.740-4, ocupante do cargo de Assessora de Gabinete;
2. ANA BEATRIZ GALVÃO DE OLIVEIRA, **estagiária** do 5º período do Curso de Direito;
3. PEDRO JOSÉ TEIXEIRA DOS SANTOS, **estagiário** do 8º período do Curso de Direito.




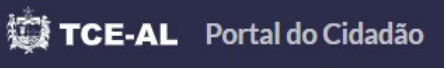



A OUVIDORIA EM AÇÃO

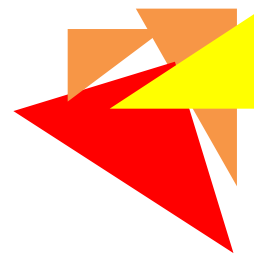
1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

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. Contudo, o atual horário de funcionamento presencial vai das 8 às 13 horas considerando as determinações do Comitê de Acompanhamento da Situação da COVID-19 que tem como atribuição monitorar a situação e evolução da COVID-19 com fins de orientar acerca das providências a serem mantidas ou alteradas conforme determinadas no “Ato Nº 27/2020” e todos os demais atos com mesmo fim, por consequência, foi recomendado manter o trabalho preferencialmente remoto de modo a conter possíveis transmissões, podendo ser revogado ou alterado à medida que as condições da Covid19 demonstrem modificações ou na emissão de decretos governamentais;

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:

-  PRESENCIALMENTE, no prédio sede do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas.
-  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

➤ “Totem” - localizado no hall de entrada do prédio do TCE/AL, para consultas processuais e recebimento de manifestações. (Desativado em razão da pandemia Covid-19).

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

➤  INSTAGRAM - @ouvidoria_tceal

➤  TWITTER – ouvidoria@tce.al.gov.br

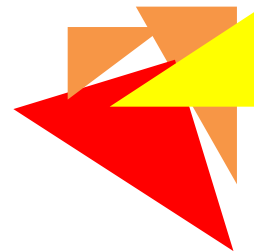
REUNIÕES DA OUVIDORIA

Em 18/05/2021 houve a reunião entre o Tribunal de Contas de Alagoas e a Controladoria Geral do Estado (CGE), a Conselheira Ouvidora Rosa Albuquerque, se reuniu, junto a Superintendente de Correição e Ouvidoria (CGE), Fabrícia Oliveira, para tratar dos desafios da ouvidoria pública, no ano de 2021, e firmar parceria.



Abordada a macrofunção da ouvidoria no estado de Alagoas, a Conselheira Rosa Albuquerque contextualizou os desafios deste ano, em meio a pandemia e a importância da ouvidoria neste momento, para o controle interno. Discutiram o artigo 22 da Lei Complementar nº 550/2014, o qual trata das atividades de ouvidoria, transparência e controle social do Poder Executivo do Estado.

Também estiveram presente Liana Peixoto, Assessora de Controle Interno (CGE) e Alexandra Berto, Coordenadora da Ouvidoria (TCE).



A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Para melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL durante o **primeiro semestre do exercício de 2021**, neste tópico, será apresentado de forma numérica e em gráficos, os quantitativos das atividades desenvolvidas no período.

1. QUANTITATIVO E NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Foram recebidas 139 (cento e trinta e nove) manifestações nos meses de janeiro a junho de 2021. Importante salientar que as demandas seguem em andamento. Diante disso as 139 (trinta e nove) manifestações recebidas corretamente foram classificadas da seguinte forma:

- 30 (trinta) “SOLICITAÇÕES”;
- 7 (quatro) RECLAMAÇÕES;
- 64 (sessenta e três) “INFORMAÇÕES”;
- 38 (trinta e oito) DENÚNCIAS;

1.1 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 recebidas **30 (trinta) “SOLICITAÇÕES”** sobre as atividades internas do TCE/AL.

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. Foram recebidos **7 (sete) reclamações**.

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 recebidos **64 (sessenta e quatro)** 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 recebidas **38 (trinta e oito) 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 manifestações pela Ouvidoria do TCE/AL no **primeiro semestre do exercício de 2021** foram:

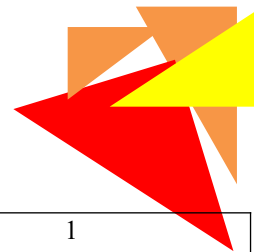
- 48 (dezenove) via WEBMAIL;
- 46 (quarenta e seis) via novo sistema eletrônico da Ouvidoria;
- 8 (oito) E-TCE;
- 11 (onze) via WHATSAPP;

3. ÓRGÃOS JURISDICIONADOS DEMANDADOS

Dentre as “manifestações recebidas”, 31 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
PREFEITURA MUNICIPAL LAGOA DA CANOA	1
PREFEITURA MUNICIPAL COITE DO NOIA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO LUÍS DO QUITUNDE	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE TAQUARANA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE TRAIPU	3
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARICONHA	2
PREFEITURA MUNICIPAL DE MURICI	1



PREFEITURA MUNICIPAL DE COLÔNIA LEOPOLDINA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE MINADOR DO NEGRAO	1
SESAU – SECRETARIA DE ESTADO DA SAUDE DE ALAGOAS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE MESSIAS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE BOCA DA MATA	1
CAMARA DE VEREADORES DO MUNICIPIO DE LIMOEIRO DE ANADIA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARAGOGI	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRA DOS ÍNDIOS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO DE PEDRAS	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PILAR	1
SEINFRA	3
PREFEITURA MUNICIPAL DA PALESTINA	1
PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO CALVO	2
ALGAS	1
SMTT	1
DEFENSORIA PUBLICA DE ALAGOAS	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE RIO LARGO	1

4. MATÉRIAS DE MAIOR INCIDÊNCIA

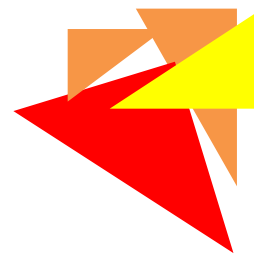
Dentre as 33 “notícias de irregularidade” recebidas em face de órgãos jurisdicionados do TCE/AL, as matérias de maior incidência foram impugnação edital.

MATÉRIA	Nº DE MANIFESTAÇÕES
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	5
IMPUGNAÇÃO DE EDITAIS	14
DESCUMPRIMENTO DA ORDEM CRONOLÓGICA DE PAGAMENTO	1
OUTRAS	13

6. EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

A par das 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 da 1º de janeiro a 30 de junho de 2021.

EXPEDIENTES REALIZADOS DURANTE O PRIMEIRO SEMESTRE 2021	
E-MAILS ENVIADOS	48
OFÍCIOS ENVIADOS	10
TOTAL	58



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 janeiro a 30 de junho de 2021**, 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 **primeiro semestre do exercício de 2021**.

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



Tribunal de Contas do Estado de Alagoas

ouvidoria



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.

Maceió, 12 de Agosto de 2021.

ROSA MARIA RIBEIRO DE ALBUQUERQUE
Conselheira Ouvidora