



2018

Relatório de Gestão



Relatório de Gestão - 2018

Apresentação

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, no exercício de 2018, sob a coordenação do Conselheiro Ouvidor Érico Xavier Desterro e Silva, envidou esforços para fortalecer o elo desta Corte de Contas com o controle social, buscando otimizar as suas rotinas, para que a sociedade tenha cada vez mais respostas céleres e qualificadas, assim como as demandas tenham melhor resolutividade.

Ressalta-se que a Gestão da Ouvidoria para o Biênio 2018/2019 equacionou demandas pendentes de exercícios anteriores, encerrando o rol de manifestações com os seus devidos encaminhamentos e/ou, quando foi o caso, seu arquivamento.

As demandas recebidas em 2018 foram analisadas e diligenciadas por meio de rotinas inspiradas na nova ótica da Lei n. 13.460/2017, chamada de Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, que fortalece o papel das ouvidorias públicas e estabelece novas premissas visando à eficiência na prestação dos serviços públicos.

Dessa feita, visando a uma gestão participativa, acessível e transparente, pautada pela ética, confiabilidade, respeito e cordialidade, a Ouvidoria deste TCE tem buscado atingir a excelência no fomento do controle social, sendo instrumento efetivo, eficaz e eficiente do regime democrático.

Manifestações de Ouvidoria

Inicialmente, cabe destacar a atuação da Ouvidoria no sentido de adotar providências em relação às demandas de exercícios anteriores, as quais totalizavam 58 (cinquenta e oito) manifestações, conforme quadro abaixo, em virtude de problemas técnicos ocorridos no Sistema de Processos e Documentos Eletrônicos (Spede), utilizado para a tramitação destes expedientes.

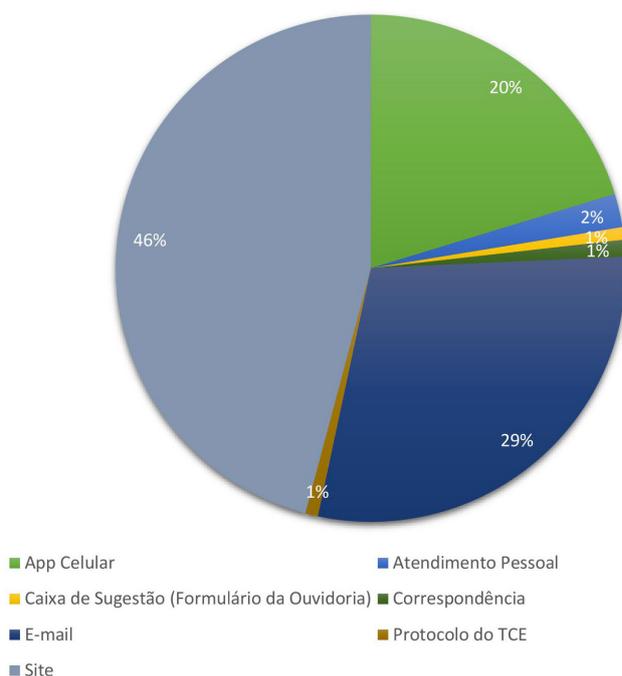
Exercícios	Processos pendentes	Processos concluídos
2015	1	1
2016	10	10
2017	47	47

Exercício de 2018

FORMA DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

Ordem	Forma de Entrada	Quantidade	%
1	App Celular	76	20.27
2	Atendimento Pessoal	8	2.13
3	Caixa de Sugestão (Formulário da Ouvidoria)	3	0.80
4	Correspondência	4	1.07
5	E-mail	109	29.07
6	Protocolo do TCE	3	0.80
7	Site	172	45.87

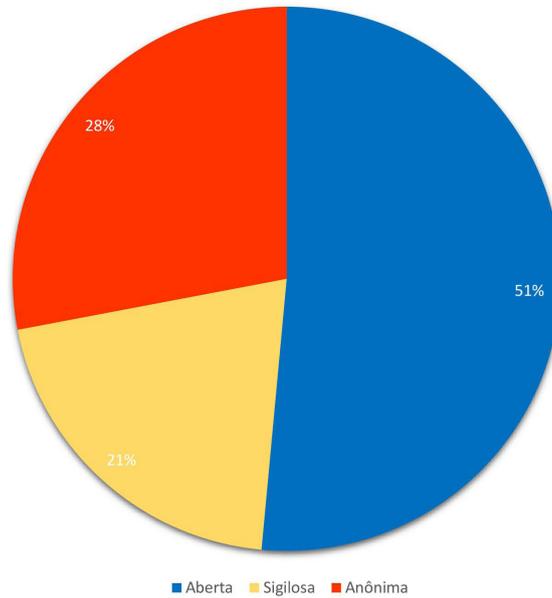
Total de Manifestações: 375



TIPOS DE IDENTIFICAÇÃO

Ordem	Tipos de Identificação	Quantidade	%
1	Aberta	193	51.47
2	Sigilosa	77	20.53
3	Anônima	105	28.00

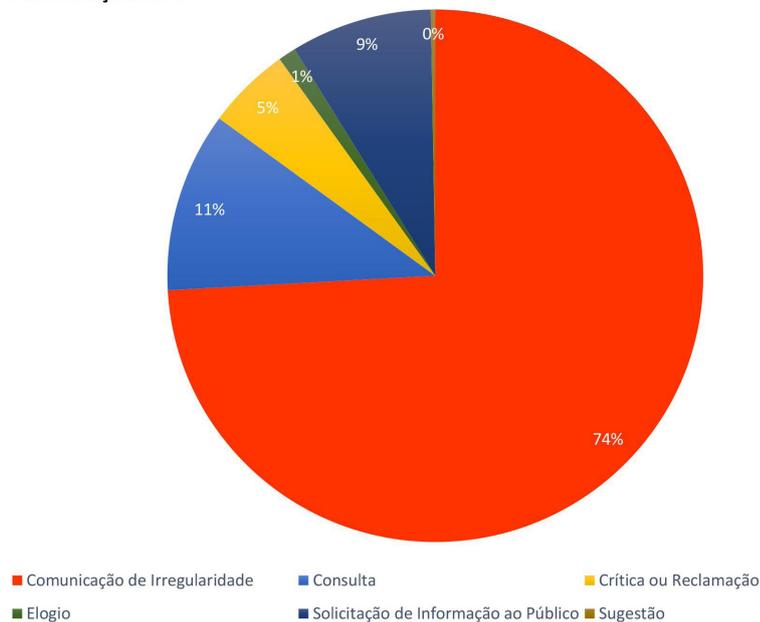
Total de Manifestações: 375



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Ordem	Classificação	Quantidade	%
1	Comunicação de Irregularidade	278	74.13
2	Consulta	41	10.93
3	Crítica ou Reclamação	19	5.07
4	Elogio	4	1.07
5	Solicitação de Informação ao Público	32	8.53
6	Sugestão	1	0.27

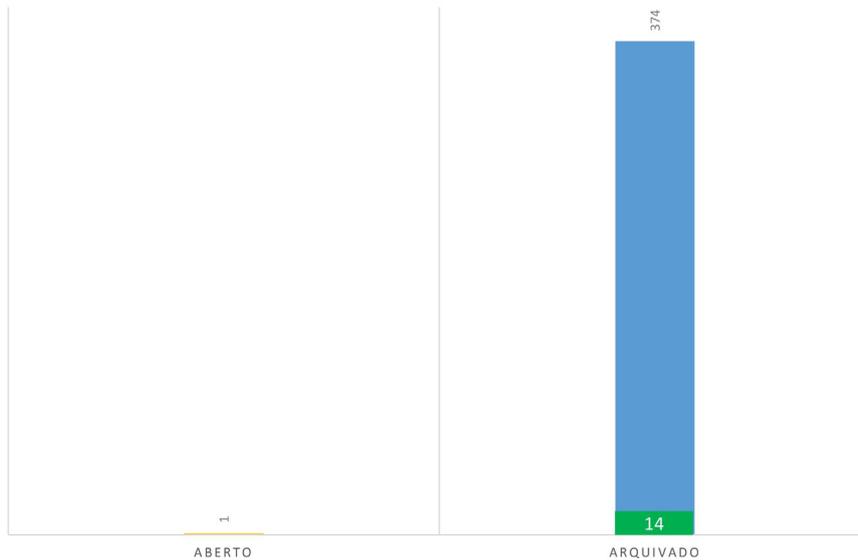
Total de Manifestações: 375



SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Ordem	Situação	Quantidade	%
1	Aberto	1	0.027
2	Arquivado	374	99.73

Total de Manifestações: 375

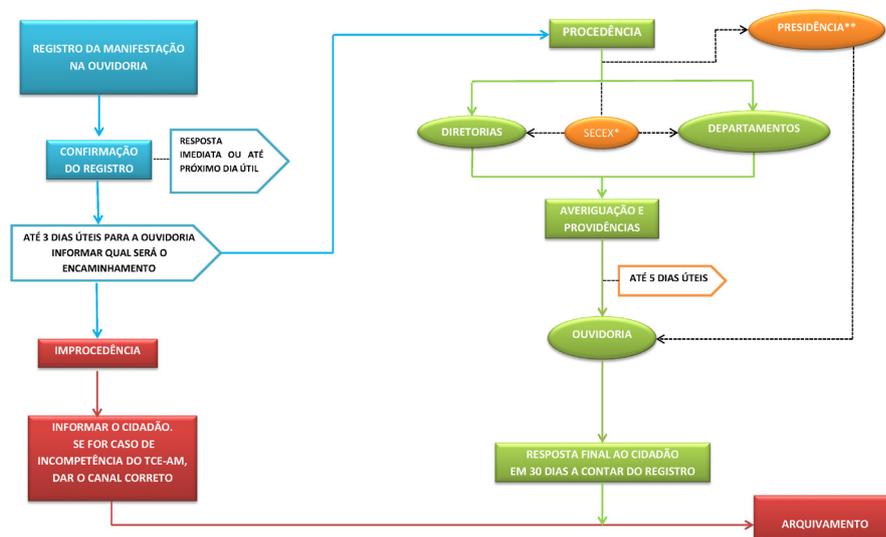


Do total de 375 (trezentos e setenta e cinco) manifestações registradas na Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado, apenas 1 (uma) ainda está em aberto, aguardando análise do setor competente, pois fora registrada no período do recesso. Além disso, das 374 (trezentos e setenta e quatro) manifestações arquivadas, 14 (cartoze) foram autuadas como Processo de Denúncia ou Representação no âmbito desta Corte Estadual de Contas, ensejando o julgamento das supostas irregularidades e/ou má gestão, com a consequente reparação do dano e ressarcimento ao Erário.

Ações de desenvolvimento dos processos (serviços)

A Ouvidoria desenvolveu um Fluxograma para alinhar os seus procedimentos internos e, assim, uniformizar o acompanhamento da tramitação das manifestações nos órgãos subordinados ao Controle Externo do Tribunal de Contas do Estado, garantindo maior celeridade na resolução das demandas.

Foram definidos requisitos mínimos de admissibilidade das demandas, pautados em consistência, possibilidade fática ou jurídica e nexos. A partir da implementação deste Fluxograma, consequentemente, estabeleceu-se um controle mais rigoroso dos prazos de tramitação das manifestações.



Reunião Técnica com as Diretorias do TCE

Com o objetivo de promover a interação entre a equipe da Ouvidoria e as áreas técnicas do Tribunal de Contas do Estado, responsáveis pela análise e promoção de providências em relação às demandas apresentadas, o Conselheiro Ouvidor, Érico Xavier Desterro e Silva, conduziu reunião, no dia 27 de agosto de 2018, com a presença do Secretário Geral de Controle Externo, Stanley Scherrer de Castro Leite, bem como diretores e membros dos órgãos técnicos.

Nesta reunião, o Conselheiro Ouvidor esclareceu sobre os prazos e padrão de atendimento desejáveis à luz da Lei n. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), buscando, assim, otimizar as rotinas de tramitação das

manifestações e, por consequência, alcançar maior celeridade na análise e resolução das demandas, bem como melhorar a qualidade das respostas aos demandantes.

Como resultado das tratativas desta reunião, na 33ª Sessão Administrativa do Tribunal Pleno, foi discutida e aprovada a aplicação de Peso 2 às demandas

oriundas da Ouvidoria, que antes nem contavam para efeito de produtividade dos setores do Tribunal de Contas do Estado. Tal mudança garantiu maior atenção e celeridade na análise e resolução das demandas da sociedade.



Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados

Em cumprimento ao Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei n. 13.460/2017), a Ouvidoria, em sua página virtual, criou um espaço para o manifestante avaliar, a partir de julho, os serviços prestados ao fim do processo de análise e resposta à sua manifestação. Foram realizadas 22 avaliações, o que corresponde a 12% do total de demandas recebidas após o mês de junho do ano passado.

Tal avaliação servirá como um instrumento de aperfeiçoamento dos serviços a serem prestados pela Ouvidoria em 2019, tentando melhores indicadores e, assim, um atendimento ainda mais eficaz aos usuários, em relação, por exemplo, ao cumprimento dos prazos e às medidas adotadas para a resolução das demandas.

O resultado da pesquisa (gráficos abaixo) será registrado no sítio eletrônico desta Ouvidoria, com vistas a garantir a sua publicidade (transparência), de acordo com a aludida Lei.

1 – Em uma escala de 1 a 5, o quanto você avalia a qualidade do nosso atendimento? *

1 2 3 4 5

2 – Em uma escala de 1 a 5, o quanto você avalia o tempo de análise da sua demanda por esta Ouvidoria? *

1 2 3 4 5

3 – Em uma escala de 1 a 5, qual o seu nível de satisfação com a resposta final dada pela Ouvidoria? *

1 2 3 4 5

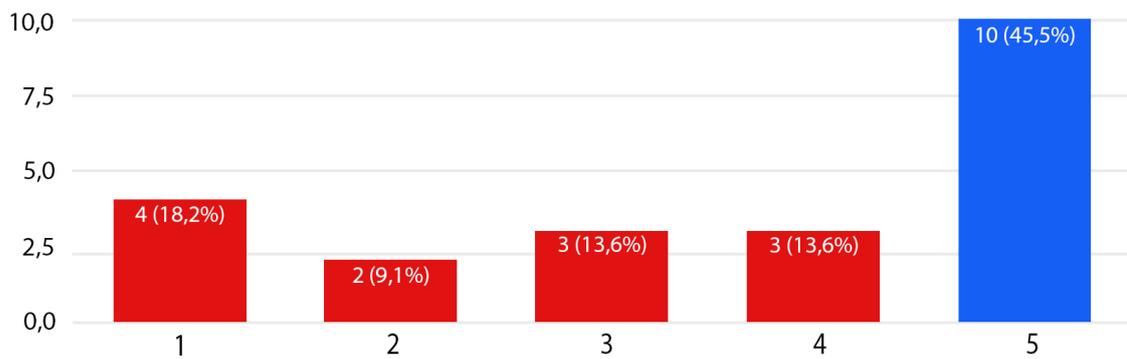
4 – Em uma escala de 1 a 5, o quanto você recomendaria a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas? *

1 2 3 4 5

Resultados

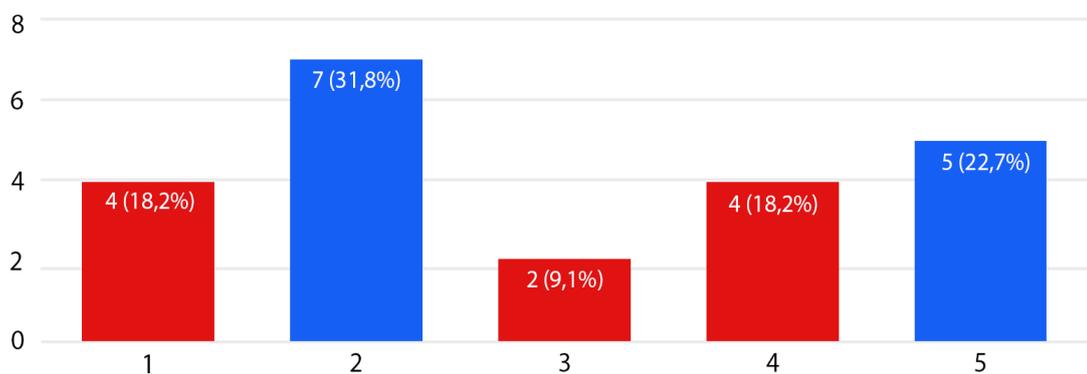
1- Em uma escala de 1 a 5, o quanto você avalia a qualidade do nosso atendimento?

22 respostas



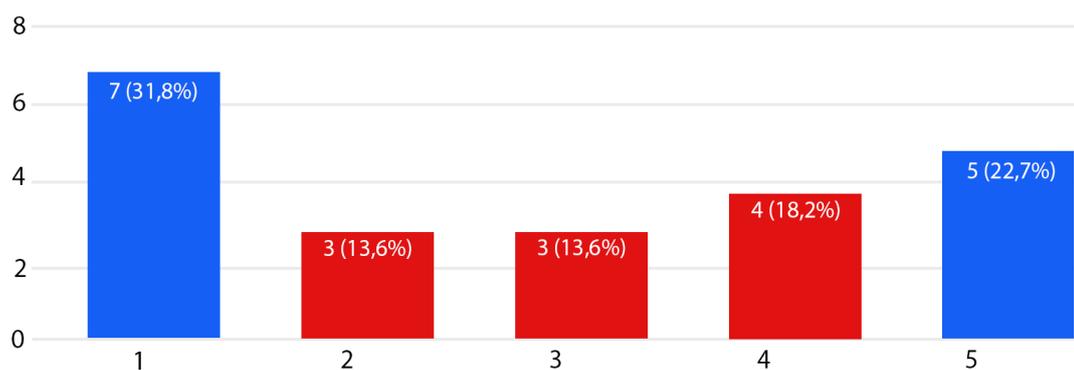
2- Em uma escala de 1 a 5, o quanto você avalia o tempo de análise da sua demanda por esta Ouvidoria?

22 respostas



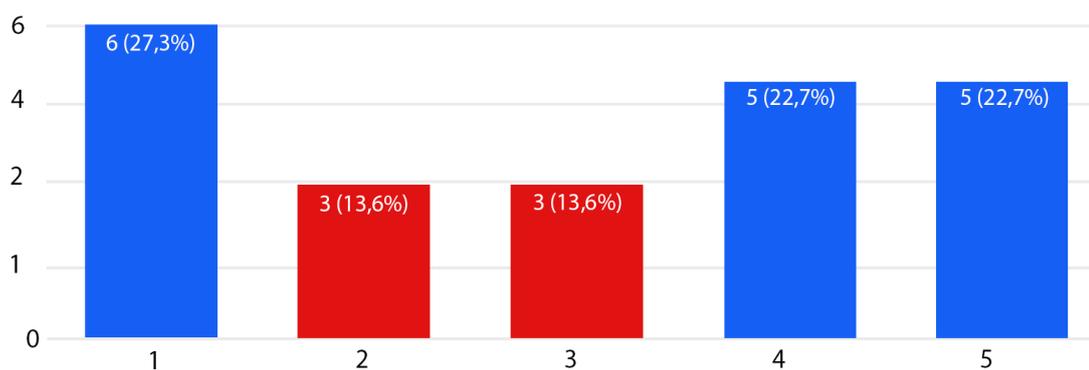
3- Em uma escala de 1 a 5, qual o seu nível de satisfação com a resposta final dada pela Ouvidoria?

22 respostas



4- Em uma escala de 1 a 5, o quanto você recomendaria a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas?

22 respostas



Ações da Ouvidoria

Termo de Cooperação Técnica com a Escola de Contas Públicas

Em 16 de maio de 2018, por meio da assinatura de Termo de Cooperação Técnica, a Ouvidoria firmou parceria com a Escola de Contas Públicas do Tribunal de Contas do Estado objetivando o fomento ao controle social e a defesa dos usuários dos serviços públicos, por meio de ações voltadas para a capacitação técnica de cidadãos, servidores e gestores públicos, bem como a sensibilização a respeito da necessidade de melhoria e simplificação dos serviços prestados por esta Corte de Contas.

Ainda, faz parte do objeto do Termo de Cooperação Técnica a elaboração e implementação do Programa de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos prestados pelo Tribunal de Contas do Estado.



Carta de Serviços

Em atendimento à Lei n. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas lançou, em 21 de junho de 2018, a sua Carta de Serviços, com o objetivo de informar aos cidadãos, de forma clara e objetiva, quais são as suas competências, os canais e formas de acesso aos seus serviços e a qualidade que se deve esperar do atendimento de sua equipe, como prazos legais de respostas e confidencialidade no recebimento e tratamento das manifestações.



Rede de Ouvidorias do Amazonas



No dia 19 de junho de 2018, o Conselheiro Ouvidor, Érico Xavier Desterro e Silva, realizou reunião com os representantes dos órgãos de ouvidoria que atuam no Estado do Amazonas, nas diversas esferas de Governo e nos 3 (três) Poderes, contando com 13 (treze) instituições, com o objetivo de promover a integração institucional, o compartilhamento de informações e boas práticas, com vistas a otimizar a prestação dos serviços de ouvidoria à sociedade amazonense.

Após mais 4 (quatro) reuniões ocorridas nos meses subsequentes, por meio da assinatura de Protocolo de Intenções, ocorrida durante o 2o Simpósio Nacional de Ouvidorias, foi criada no dia 08 de novembro



de 2018, a Rede de Ouvidorias do Amazonas, com a participação de 16 (dezesesseis) instituições signatárias



No dia 09 de novembro de 2018, foi eleita a primeira Coordenação Executiva desta Rede de Ouvidorias, com a seguinte composição: Presidente de Honra - Érico Xavier Desterro e Silva, Conselheiro Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado; Coordenadora - Fabiana Pacífico Seabra, Coordenadora da Ouvidoria da Câmara Municipal de Manaus; 1o Secretário - Harleson dos Santos Arueira, Chefe de Gabinete da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado; e, 2a Secretária - Seilani Almendros, Subcontroladora-Geral de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado.

Encontro Estadual de Ouvidorias “de olho no futuro”

Em evento realizado pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), em 04 de julho de 2018, no Centro de Convenções do Amazonas Vasco Vasques (CCAVV).



O evento visando estreitar as relações entre as ouvidorias e promover a participação popular, o Conselheiro Ouvidor Érico Xavier Desterro e Silva participou na qualidade de palestrante e a equipe da Ouvidoria também

esteve presente para a realização de intercâmbio de experiências e boas práticas, bem como aquisição de conhecimentos vislumbrando a otimização dos serviços prestados.

A programação contava com palestras de temas voltados

aos novos conceitos de atendimento ao público e transformações sociais. Foram abordados temas como a mediação de conflitos na administração pública e a utilização das novas tecnologias.

Redes Sociais

Em 29 de agosto de 2018, a Ouvidoria lançou suas páginas virtuais nas Redes Sociais, tais como o Facebook e o Instagram, com o objetivo de divulgar sua atuação, eventos e temas relevantes a esta seara, almejando, por consequência, a aproximação do Tribunal de Contas do Estado com a sociedade.



Rodas de Cidadania (Programa de Formação de Agentes de Controle Social)

A partir da assinatura do Termo de Cooperação Técnica retromencionado, a Ouvidoria colaborou com o Programa de Formação de Agentes de Controle Social (Profac), de responsabilidade da Escola de Contas Públicas, realizando a atividade complementar intitulada “Rodas de Cidadania”.

As Rodas de Cidadania ocorreram em 3 (três) edições sempre ao fim da sequência de 2 (dois) módulos do Profac, de acordo com os eixos temáticos abordados neste Programa de Capacitação. Os cursistas faziam visitas aos órgãos públicos para exercer o controle social e traziam para o Tribunal de Contas as dificuldades e problemas encontrados, como o descumprimento de determinações legais, por exemplo, em relação ao acesso à informação e ao atendimento ao cidadão.

Estiveram reunidos no Auditório do TCE, às sextas-feiras, estes cursistas e os representantes do Poder Público para ouvir as demandas oriundas do controle social e assumir o compromisso de atendê-las por meio de soluções e melhorias nos respectivos serviços prestados.

Estas demandas e encaminhamentos ficaram registrados nas Cartas de Compromisso, assinadas pelos participantes, ao fim de cada evento. Foram abordados os seguintes temas: transparência pública e acesso à informação, em



31 de agosto de 2018; planejamento orçamentário e licitações, em 21 de setembro de 2018; e Educação e gestão dos recursos do Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (Fundeb), em 19 de outubro de 2018.



Resumidamente, foram assumidos os seguintes compromissos:

□ **Transparência Pública e Acesso à Informação**

- Aprimorar os respectivos Portais de Transparência, sobretudo quanto à disponibilização em tempo real e detalhada das informações, em cumprimento à Lei da Transparência (Lei Complementar n. 131/2009);

- Promover a capacitação dos servidores públicos estaduais e municipais a fim de que tomem conhecimento do disposto na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011), por meio de parceria entre o Tribunal de Contas do Estado, Controladoria-Geral do Estado, Associação Amazonense dos Municípios e demais órgãos do Poder Público;

- Implementar, no âmbito das repartições públicas, o Serviço de Informação ao Cidadão, com local adequado destinado a atender e

orientar o público quanto ao acesso a informações, em atendimento à Lei de Acesso à Informação;

- A Secretaria Geral de Controle Externo se comprometeu a inserir no escopo de suas auditorias a aferição dessas estruturas de atendimento ao cidadão.



□ **Planejamento Orçamentário e Licitações**

- Ampliar e possibilitar a efetiva participação popular nos procedimentos licitatórios, visando ao acompanhamento do controle social em todas as fases da licitação;

- Garantir a concretização do Orçamento Participativo, com a realização de ampla divulgação das audiências públicas;

- Disponibilizar, nos Portais de Transparência, o inteiro teor das licitações imediatamente após a publicação nos diários oficiais



□ Educação e gestão dos recursos do Fundeb

- Disponibilizar, nos Portais de Transparência, o inteiro teor das Prestações de Contas ligadas aos recursos do Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (Fundeb), bem como aqueles oriundos das Associações de Pais, Mestres e Comunitários (APMCs);

- Ampliar e possibilitar a efetiva participação popular, especialmente nos Conselhos de Políticas Públicas, com a implementação de um Programa de Capacitação Continuada;

- Garantir a concretização da duração do ano escolar, fixado em pelo menos 200 dias pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação, e que as escolas fundamentais ofereçam aos alunos pelo menos 800 horas de atividades por ano.



2ª Simpósio Nacional de Ouvidorias

Nos dias 08 e 09 de novembro de 2018, o Tribunal de Contas do Estado do Amazonas realizou o 2º Simpósio Nacional de Ouvidorias, com o tema “Os 30 anos da Constituição Cidadã e a evolução dos mecanismos de controle”, com o objetivo de proporcionar à sociedade amazonense uma discussão e reflexão a respeito da evolução dos mecanismos institucionais e sociais de controle, acompanhamento e participação na gestão pública, após a promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 – a Carta Cidadã –, de modo a debater o papel atual dos órgãos controladores e do controle social, visando à melhoria dos serviços públicos, assim como também propagar os valores fundamentais do Estado Democrático de Direito instituídos a partir deste importante marco normativo.



Estiveram presentes membros das instituições públicas de todas as esferas e Poderes do Estado brasileiro, destacando-se os oriundos de diversos Tribunais de Contas do país, bem como de instituições de ensino e aquelas voltadas para o exercício da cidadania, ou seja, gestores e servidores públicos, como também a comunidade acadêmica, imprensa, movimentos sociais e a sociedade civil em geral.

Participaram como palestrantes, entre outros, representantes de instituições da área do controle como o Ministro do Tribunal de Contas da União Benjamin Zymler, o Ouvidor Geral da União Gilberto Waller Júnior, Procurador-Chefe da República no Estado do Amazonas Edmilson Barreiros da Costa Júnior, a Promotora de Justiça Silvana Nobre de Lima Cabral, a Superintendente do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União no Amazonas Mona Liza Prado Benevides Ruffeil e o Secretário Executivo de Controladoria e Ouvidoria do Estado do Ceará Antônio Marconi Lemos.

O 2o Simpósio Nacional de Ouvidorias, ainda, foi o momento da entrega simbólica dos Certificados dos alunos que participaram do Programa de Formação de Agentes de Controle Social (Profac), coordenado pela Escola de Contas Públicas desta Corte de Contas, bem como de homenagem ao Relator da Constituinte de 1988, o Senador da República José Bernardo Cabral.



1ª Corrida das Ouvidorias da Região Norte

No dia 08 de dezembro de 2018, aconteceu a 1ª Corrida das Ouvidorias da Região Norte, iniciativa capitaneada pelo Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, contando com o apoio da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas e outros órgãos de ouvidoria para divulgar à sociedade em geral os serviços prestados por estas Instituições.

Além da divulgação dos serviços prestados pelas ouvidorias, o evento, que contou com mais de 2000 (dois mil) participantes, foi uma comemoração ao Dia Internacional contra a Corrupção (9 de dezembro) e divulgação da luta contra o trabalho infantil.



Aplicativo de Ouvidoria

A Ouvidoria colaborou com um projeto visando ao desenvolvimento de aplicativo de denúncias e outras manifestações para o Tribunal de Contas do Estado e o Ministério Público de Contas, a partir da identificação das necessidades dos usuários dos serviços públicos destas instituições. A ferramenta estará disponível para download, no exercício de 2019, nas plataformas Android e IOS, como um meio de facilitar e estimular o exercício do controle social, como também de aproximar a Corte de Contas da sociedade. O projeto foi coordenado pelo professor da Universidade

Federal do Amazonas (UFAM) Danilo Egle Santos Barbosa, Doutor pelo Programa Doutoral em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais das Universidades de Aveiro e do Porto, em Portugal.

Como uma de suas etapas de desenvolvimento, o projeto contou com a realização de 3 (três) reuniões de grupo focal, que contaram com a participação de representantes da Ouvidoria, de outros segmentos do Tribunal de Contas do Estado, bem como de usuários dos serviços prestados por esta Corte de Contas e cidadãos em geral.



Conclusão

No exercício de 2018, em suma, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, sob a coordenação do Conselheiro Ouvidor Érico Xavier Desterro e Silva, conseguiu cumprir o seu desiderato institucional de fortalecer o controle social e aproximá-lo desta Corte de Contas. Além disso, também garantiu maior celeridade e qualidade na análise das manifestações recebidas, bem como nas diligências pertinentes, registrando-se como um dos fatores positivos de sua atuação o fato de que nenhum cidadão ficou sem resposta de sua manifestação, respeitando-se os prazos legais.

A Ouvidoria otimizou os serviços prestados à luz da Lei n. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), por exemplo, por meio da implementação de sua Carta de Serviços, que estabeleceu regras e padrões de atendimento, assim como esclareceu à sociedade quais são os canais e formas de acesso aos seus serviços, destacando-se, ainda, a criação de ferramenta para a realização de Pesquisa de Satisfação, que proporcionará mais avanços no exercício vindouro.

Portanto, diante dos avanços e bons resultados alcançados em 2018, considerando também um diagnóstico das ações realizadas, tem-se como perspectiva para o exercício de 2019 a efetivação de mais medidas de aprimoramento em sua atuação, de modo a garantir um atendimento ainda mais eficaz e efetivo ao cidadão, bem como, conseqüente e principalmente, a melhoria na prestação dos serviços públicos dos órgãos jurisdicionados do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.



Conselheiro Ouvidor

Érico Xavier Desterro e Silva

Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Federal do Amazonas, UFAM (1981-1985). Mestrando em Direito pela Universidade de São Paulo – USP (2017-presente).

Procurador do Ministério Público Junto ao Tribunal de Contas do Amazonas – MPC/AM de 1999 a 2005; Conselheiro do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE/AM, 2006-presente.

Professor concursado de Direito Administrativo e Introdução ao Estudo do Direito na Faculdade de Direito da Universidade Federal do Amazonas –UFAM.

Equipe da Ouvidoria

Chefe de Gabinete

Harleson dos Santos Arueira

Assessoria

Érika Alves de Araújo

Francisco Antônio Pinto Neto

Jucilane Velaço de Assis

Mara Eduvirgem de Belém Pereira

Rogério Siqueira de Sá Nogueira

Rodrigo Junio Alves de Souza

Francilan de Lima Barnabé

Carlos Miguel Palma Lima Asensi

Matheus Phelipe Furtado Rodrigues

Alvaro Araujo Lopes Neto

Thayná de Santana Fernandes