Relatório **de Gestão** 2022

Ouvidoria do Tribunal de Contas
do Estado do Amazonas

TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO AMAZONAS

EXPEDIENTE

Tribunal de Contas do Estado do Amazonas

Presidente
Conselheiro Érico Xavier Desterro e Silva

Ouvidor
Conselheiro Josué Cláudio de Souza Neto

Chefe de Gabinete
Karina Lago Coimbra Brilhante

SUMÁRIO

Carta do Ouvidor 4

Apresentação 5

Resultados 6

Pesquisa de satisfação 8

Ouvidoria Estudantil (Manaus) 9

Ouvidoria +Presente 10

Rodas de Cidadania 11

Formação e Capacitação de Ouvidores 12

Ouvidor em ação 13

Considerações finais 14

CARTA DO OUVIDOR

Josué Cláudio de Souza Neto
Conselheiro-Ouvidor do TCE-AM

No ano de 2022, a Ouvidoria do Tribunal de Contas manteve seu papel de destaque na sociadade amazonense com a ampliação de seus projetos, a publicação da resolução do setor, bem como o aprimoramento da interlocução com os cidadãos da capital e interior do Estado.

Nesse sentido, após o grave período da pandemia que afetou a todos nós, a Ouvidoria buscou aproximar, a partir dos projetos que serão detalhados mais à frente, a sociedade civil junto do Tribunal de Contas, através do fortalecimento dos canais de comunicação para atender as demandas e atuar de forma ativa no cumprimento de sua atribuição na consolidação do controle social por parte do cidadão amazonense.

Vale ressaltar que a aprovação e posterior publicação da Resolução nº 12, de 06 de dezembro de 2022, que regulamenta os trabalhos da Ouvidoria, traz em seu bojo mudanças significativas, tendo em vista o contexto em que a sociedade se enquadra por conta da vigência de legislações que garantem o acesso à informação, a proteção de dados sensíveis e sobre o usuário do serviço público. Dessa forma, fomenta a transparência e idoneidade, além de formar laços de confiança e colaboração mútua, tendo como objetivo manter ferramentas acessíveis e permanentes entre a sociedade amazonense, o Tribunal de Contas e os jurisdicionados por esta Corte.

Sendo assim, caracteriza-se como fundamental para a concretização de uma gestão eficiente e dinâmica, alinhada à participação e proteção do cidadão face à Administração Pública.

Nossas atividades foram pautadas visando melhoria da qualidade da Ouvidoria, por isso ofertamos o curso de formação e capacitação de ouvidores, ampliamos para 20 escolas participantes do projeto Ouvidoria Estudantil na capital e visitamos 21 municípios no interior do Estado, sempre com o objetivo de ser o interlocutor da sociedade com esta Corte de Contas fortalecendo a importância da Ouvidoria.

Cabe destacar que todo o trabalho desenvolvido teve o intuito de melhorar as ações desta Ouvidoria de Contas, sempre buscando fornecer ao cidadão as informações precisas e necessárias para auxiliar no controle social, além disso estimular os jovens a serem protagonistas no processo de construção de uma sociedade mais justa e equilibrada, utilizando dos meios corretos e propositivos para alcançar os resultados esperados.

Portanto, o papel da Ouvidoria como forma de contribuir para a administração pública, é ser um instrumento de garantia da cidadania, fortalecendo a democracia e se colocando à disposição da sociedade.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM) disponibiliza o Relatório de Gestão referente ao ano de 2022 para a sociedade civil, bem como para todos os jurisdicionados desta Corte de Contas. O documento apresenta um balanço das ações realizadas ao longo do ano, além das estatísticas de atendimento no decorrer da gestão do Conselheiro-Ouvidor Josué Cláudio de Souza Neto.

Destaca-se os projetos desenvolvidos, como a Ouvidoria Estudantil e Ouvidoria + Presente, além da formação e capacitação de ouvidores auxiliando as ouvidorias que compõem a estrutura da Prefeitura Municipal de Manaus, o relatório contabiliza as demandas convertidas em manifestações e suas tratativas realizadas no âmbito da Corte de Contas.

Em suma, este relatório tem como objetivo resumir as atividades desta Ouvidoria ao longo do ano, visando manter a transparência das ações, o compromisso em fomentar o controle social e aproximar cada vez mais a sociedade amazonense do Tribunal de Contas.

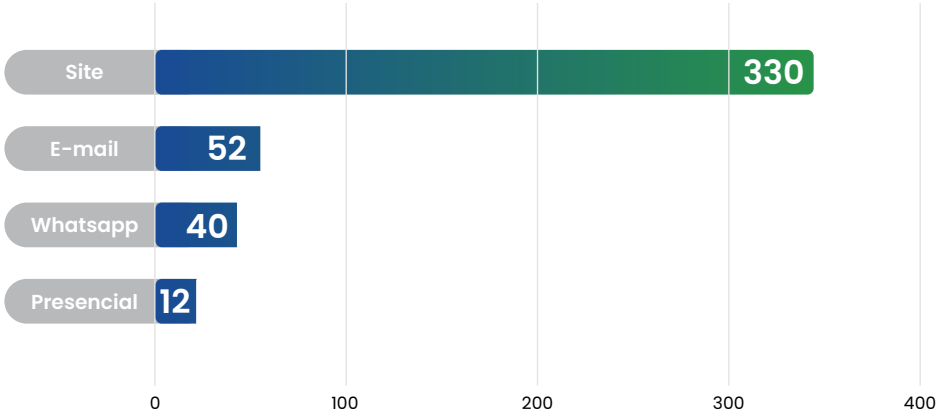
RESULTADOS

No ano de 2022, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas recebeu 434 (quatrocentos e trinta e quatro) manifestações da sociedade amazonense, todas devidamente registradas no SPEDE (Sistema de Processos e Documentos Eletrônicos) sistema próprio da Corte de Contas, as demandas foram analisadas e tratadas pela equipe da Ouvidoria e sempre respondidas aos demandantes identificados.

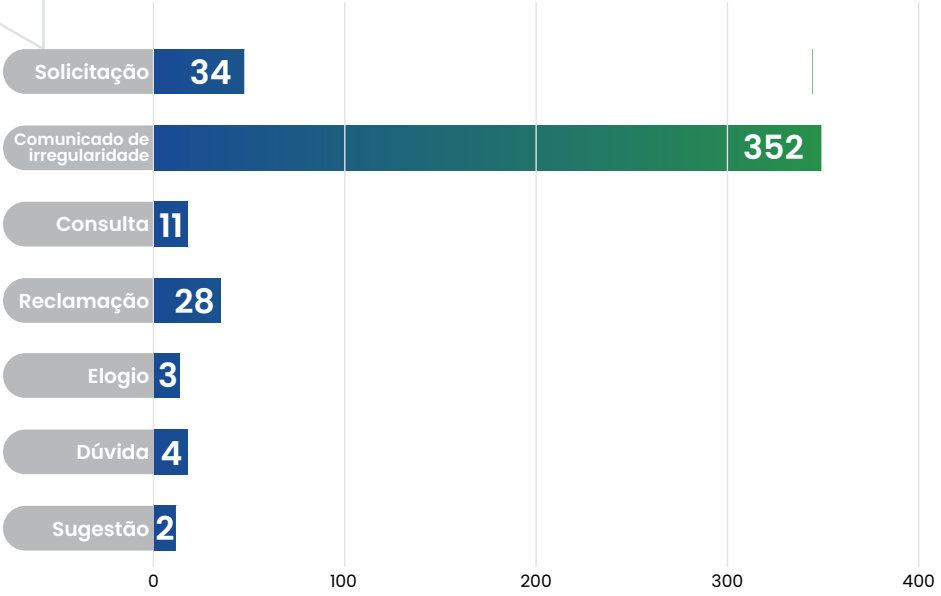
Dentre as demandas recebidas, apresentamos gráfico abaixo detalhando as manifestações:

434 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

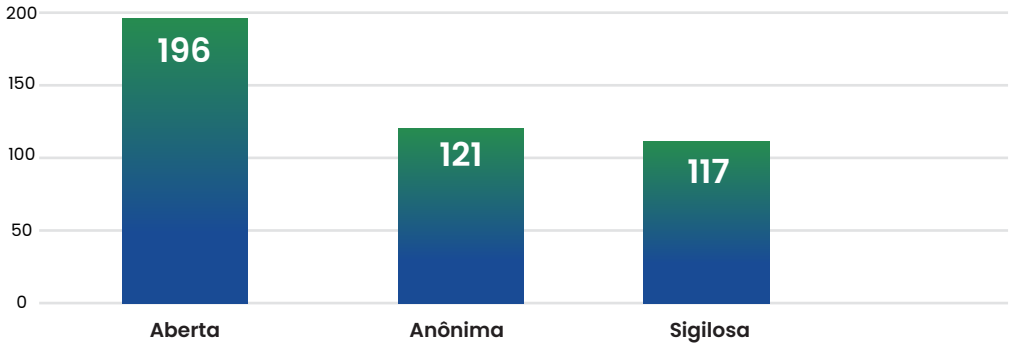
1. FORMA DE RECEBIMENTO



2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



3. IDENTIFICAÇÃO



4. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

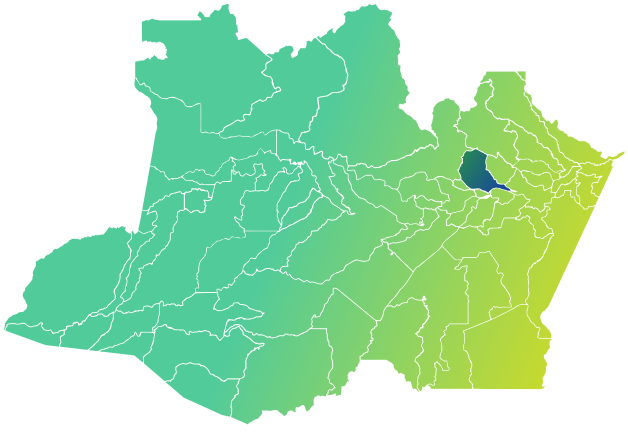
Manaus 65%

MANIFESTAÇÕES **282**

Interior 35%

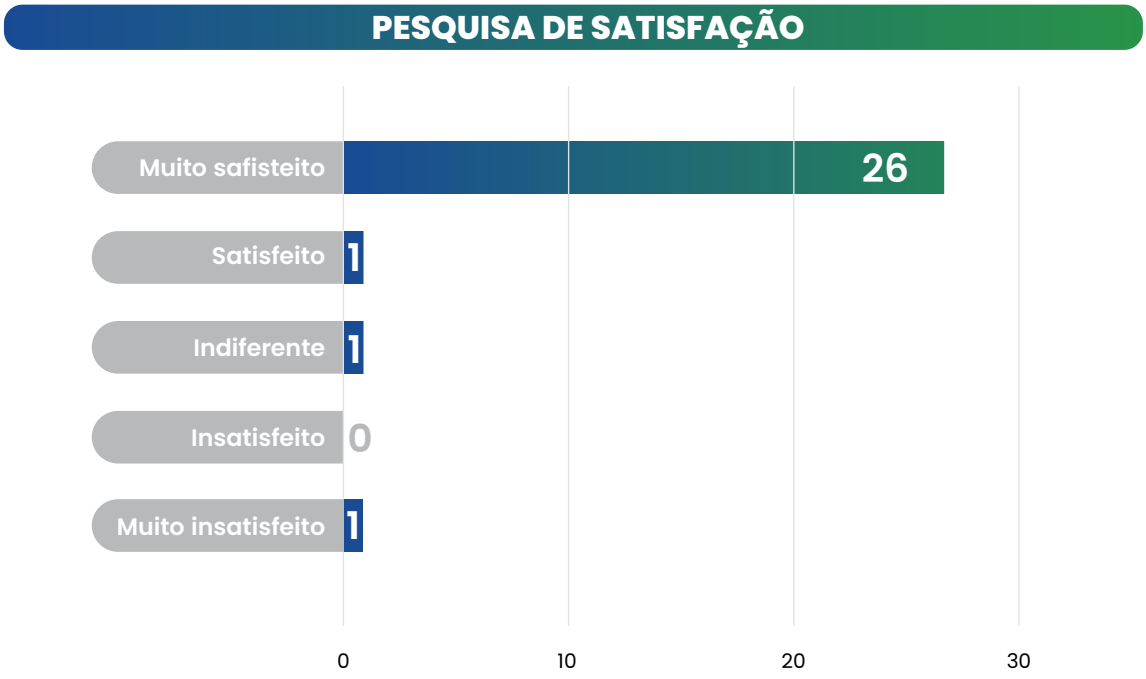
MANIFESTAÇÕES **152**

FONTE: SPEDE



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em cumprimento ao Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM) apresenta o resultado da pesquisa de satisfação feita através do site.



Obs: Ao todo, 29 usuários avaliaram a qualidade do nosso atendimento.

Ouvidoria
Estudantil

OUVIDORIA ESTUDANTIL

O projeto Ouvidoria Estudantil é uma parceria entre o Tribunal de Contas e a Secretaria Municipal de Educação de Manaus (SEMED), e tem como intuito capacitar os alunos da rede pública municipal de ensino, promovendo o protagonismo estudantil na gestão escolar bem como a participação cidadã, além de fortalecer o controle social.

No ano de 2022, o projeto atendeu 20 escolas municipais de ensino fundamental de 1º ao 9º ano, formando e capacitando os alunos membros da diretoria do Grêmio Estudantil, totalizando 216 discentes participantes. A capacitação ocorreu em dois módulos realizados nas dependências das escolas, no período de março a setembro, abordando temas como a Administração Pública, consciência social e principalmente dando enfoque nas temáticas direcionadas à ouvidoria.

No dias 19 e 20 de outubro foi realizada a certificação de todos os alunos partícipes do projeto, a solenidade ocorreu no auditório do Tribunal de Contas e contou com a presença do Conselheiro-Ouvidor Josué Neto e representantes da Secretaria de Educação do município. Os alunos receberam os certificados e se tornaram aptos a atuarem como ouvidores nas suas respectivas escolas.

Ouvidoria
+Presente

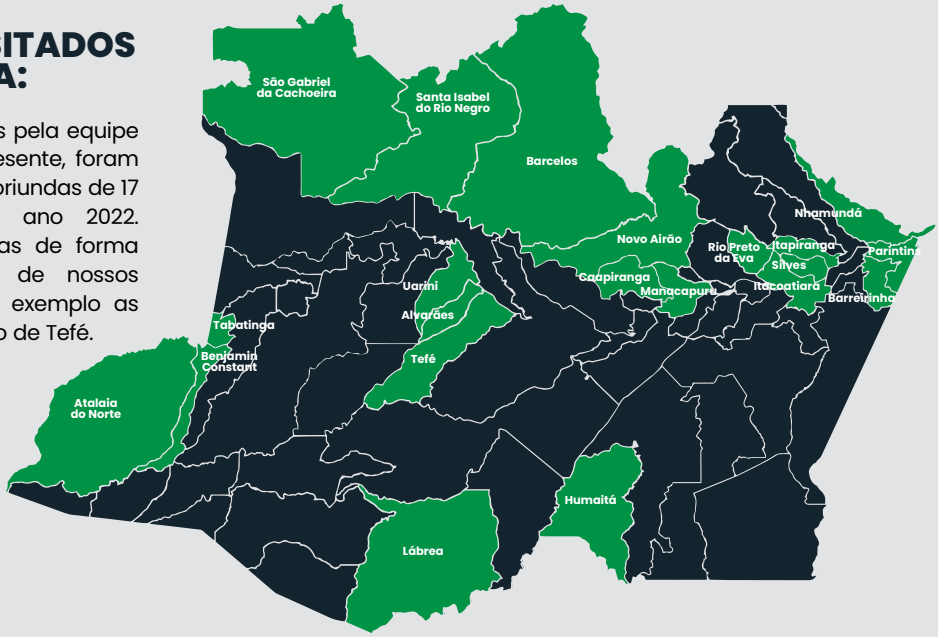
OUVIDORIA + PRESENTE

As ações desenvolvidas no Ouvidoria + Presente têm como objetivo aproximar a Ouvidoria da Corte de Contas da sociedade, para isso foram visitados 21 (vinte e um) municípios no interior do Estado, onde foram realizadas palestras para os alunos de ensino médio das escolas da rede estadual de ensino.

As atividades realizadas pela equipe da Ouvidoria neste projeto, buscou apresentar para os jovens adolescentes, o Tribunal de Contas e a sua importância para os cidadãos amazonenses no exercício do controle social, além de divulgar o papel da Ouvidoria e os canais de comunicação para recebimento de demandas inerentes a Administração Pública. As palestras foram realizadas para **20.874 alunos** da rede estadual de ensino nos municípios visitados no interior.

MUNICÍPIOS VISITADOS PELA OUVIDORIA:

Dos 21 municípios visitados pela equipe no Projeto Ouvidoria + Presente, foram recebidas manifestações oriundas de 17 destes no decorrer do ano 2022. Algumas foram registradas de forma simultânea à presença de nossos colaboradores, como por exemplo as apresentadas no município de Tefé.



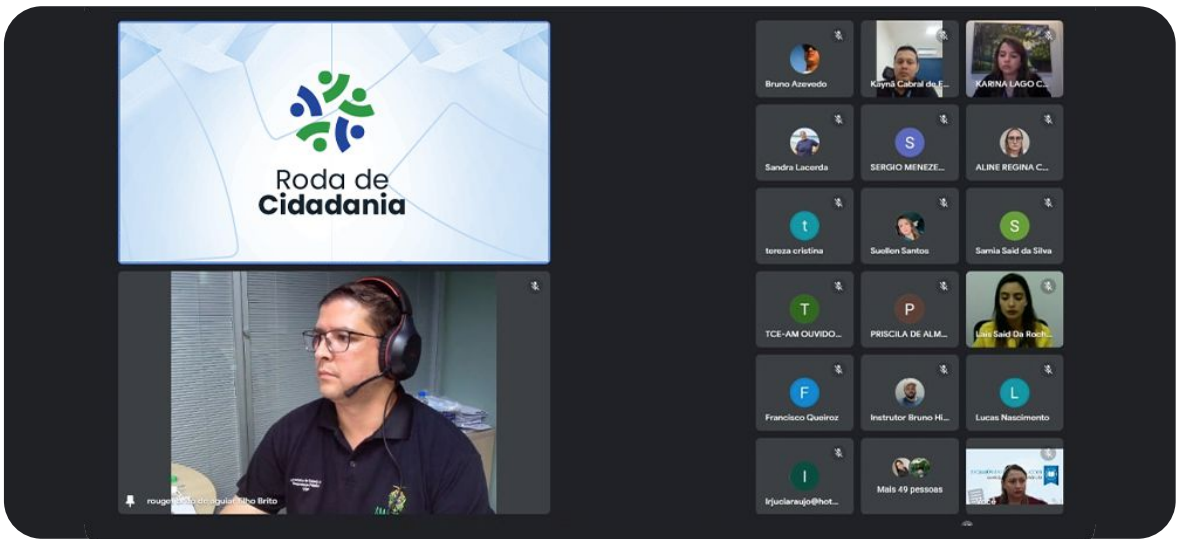
Rodas de
Cidadania

RODAS DE CIDADANIA

"Rodas de Cidadania" é uma iniciativa da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado (TCE-AM) realizada em parceria com a Escola de Contas, que coordena o Programa de Formação de Agentes de Controle Social (PROFAC). O objetivo é a busca por soluções que otimizem e auxiliem a população no acompanhamento e fiscalização dos recursos públicos.

Em 2022 foram debatidos dois temas de grande valia para a sociedade: educação e segurança. Na primeira roda de cidadania realizada no dia 11/11 foram abordados os seguintes tópicos relacionados a educação: acessibilidade, segurança nas escolas, saúde mental (risco de suicídio), evasão escolar, educação inclusiva, participação dos familiares/responsáveis no desenvolvimento acadêmico dos alunos.

Na segunda roda de cidadania, realizada no dia 25/11, o debate foi direcionado para segurança pública, onde os assuntos abordados foram: combate aos crimes ambientais, pirataria fluvial nos rios da Amazônia, treinamento contínuo com os agentes de segurança para evitar abuso de autoridade nas periferias, prevenção aos crimes cibernéticos, combate aos crimes praticados contra usuários do transporte público e as contravenções penais que causam perturbação da ordem nos bairros e comunidades.



FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DE OUVIDORES

Em parceria com a Escola de Contas Públicas, a Ouvidoria realizou o curso de formação e capacitação de Ouvidores no dias 24, 25 e 26 de agosto, com carga horária de 16h, contou com a participação do Coordenador das Ações de Ouvidoria da Controladoria-Geral da União (CGU), Waldemar Farias Neto e o Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), Dr. Patrick Machado.

O curso foi ofertado de forma presencial e on-line e teve a participação de mais de 200 servidores, que foram certificados como ouvidores, estando aptos a desempenhar tal função nos órgãos públicos em que atuam. O evento abordou temas como a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e a Lei 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, entre outros assuntos de grande importância para as atividades realizadas por uma ouvidoria no setor público.

A formação também contou com o apoio da Prefeitura de Manaus, por meio do Ouvidor Geral do município, Nonato Oliveira, que aproveitou a oportunidade para capacitar os servidores municipais que atuam nas ouvidorias dos órgãos vinculados à Prefeitura.

OUVIDOR EM AÇÃO

01 DE JUNHO DE 2022

Participação no 1º Encontro Técnico dos Tribunais de Contas da Região Norte, evento promovido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON) em parceria com o Tribunal de Contas do Amazonas (TCE-AM), trata das ações voltadas ao meio ambiente e à Amazônia, abrangendo os povos tradicionais, como indígenas e ribeirinhos.

06 DE JUNHO DE 2022

Conselheiro-Ouvidor Josué Neto, visita a sede do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo para se reunir com o Presidente de Corte de Contas paulista, o Conselheiro Dimas Ramalho, com o objetivo de tratar sobre medidas que os tribunais de contas de todo o Brasil podem adotar para aproximar ainda mais a população da corte de contas.

15 DE JULHO DE 2022

O Conselheiro-Ouvidor Josué Neto se reúne na sede da Corte de Contas com o Ouvidor Geral do município de Manaus, Nonato Oliveira, para alinhamento acerca do curso de formação e capacitação de ouvidores que será realizado pela Ouvidoria do TCE-AM em parceria com a escola de contas públicas (ECP), o objetivo é qualificar os servidores municipais que atuam em ouvidorias dos órgãos vinculados a Prefeitura de Manaus.

07 DE JULHO DE 2022

Visita ao Tribunal de Contas do Município de São Paulo para troca de experiências sobre o funcionamento das Ouvidorias nos órgãos de controle externo. O Ouvidor do TCE-AM foi recebido na ocasião pelos Conselheiros Presidente do TCM-SP, João Antônio da Silva Filho e Ouvidor de Contas Municipais, Dirceu de Oliveira Mendes.

01 DE SETEMBRO DE 2022

Participação na entrega do Relatório sobre a situação do transporte público do país, documento elaborado pelo grupo de trabalho criado pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), o qual o Ouvidor é membro, que visa contribuir para a melhoria da qualidade do serviço público de transporte prestado ao cidadão brasileiro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM) disponibiliza o Relatório de Gestão referente ao ano de 2022 para a sociedade civil, bem como todos os jurisdicionados desta Corte de Contas. O documento apresenta um balanço das ações realizadas ao longo do ano, além das estatísticas de atendimento no decorrer da gestão do Conselheiro-Ouvidor Josué Cláudio de Souza Neto.

Destacam-se os projetos desenvolvidos, como a Ouvidoria Estudantil e Ouvidoria + Presente, além da formação e capacitação de ouvidores auxiliando as ouvidorias que compõem a estrutura da Prefeitura Municipal de Manaus, o relatório contabiliza as demandas convertidas em manifestações e suas tratativas realizadas no âmbito da Corte de Contas.

Em suma, este relatório tem como objetivo resumir as atividades desta Ouvidoria ao longo do ano, visando manter a transparência das ações, o compromisso em fomentar o controle social e aproximar cada vez mais a sociedade amazonense do Tribunal de Contas.

Ouvidoria

TCE-AM