Relatório **de Gestão** 2023

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 da Ouvidoria
Karina Lago Coimbra Brilhante

Sumário

Introdução 04

Resultados 05

Pesquisa de satisfação 07

Municípios visitados 08

Projetos 09

Ouvir Amazonas 10

Aluno Ouvidor 11

Rodas de Cidadania 12

Ouvidoria em ação 13

TCE-AM educa em cidadania 16

Introdução

O presente relatório de gestão, do ano de 2023, apresentado pelo Gabinete da Ouvidoria - GOV, dá cumprimento ao Art. 30, XIV, Resolução nº 12/22 - TCE/AM que regula a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas e dá outras providências.

As informações mencionadas neste relatório servirão para fornecer uma visão clara para demonstrar e justificar os resultados alcançados em face dos objetivos estabelecidos. Dessa maneira, o relato conecta os acontecimentos com a direção estratégica da organização, governança e desempenho. Isto é, conecta o passado com o presente da instituição e com sua visão de futuro e relaciona seus acontecimentos internos com suas entregas e resultados esperados para sociedade.

Para além da alteração de nomenclatura e da reorganização de prioridades, esse processo significou uma profunda reorientação de visão e valorativa que culminou em uma mudança do escopo de atuação da Ouvidoria.

As modificações ocorridas após a pandemia de COVID-19, quanto às mudanças rápidas, incertezas, inovações tecnológicas, integração de dados de diversas fontes, consumidores mais exigentes e cidadãos mais conscientes têm gerado a necessidade de transformar o modo como as organizações públicas e privadas atuam.

A partir dos instrumentos normativos que fomentam o controle social, a sociedade, pode fornecer informações úteis ao controle, quando do conhecimento de possíveis irregularidades utilizam dos diversos meios de comunicação, fornecendo a esse órgão de controle maneiras de sistematizar dados públicos e organizá-los, permitindo uma maior participação cidadã contribuindo, assim, para a consolidação da democracia.

Destaca-se os projetos desenvolvidos ou por iniciativa própria ou por meio de parcerias, para o desenvolvimento do pensamento crítico, do protagonismo juvenil, da consciência cidadã ou da democracia participativa.

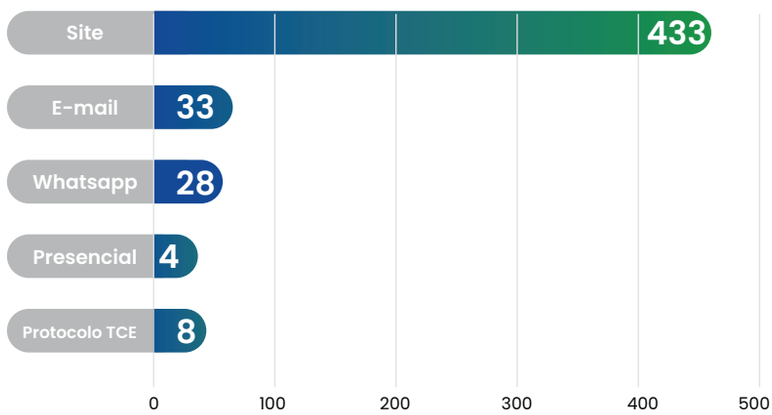
Assim sendo, as atividades têm possibilitado ampliação das reflexões sobre o controle interno e externo, contribuindo para seu aprimoramento e capacidade de gestão.

Por fim, o presente expediente tem como objetivo prestar contas junto à sociedade das atividades desta Ouvidoria ao longo de 2023, 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.

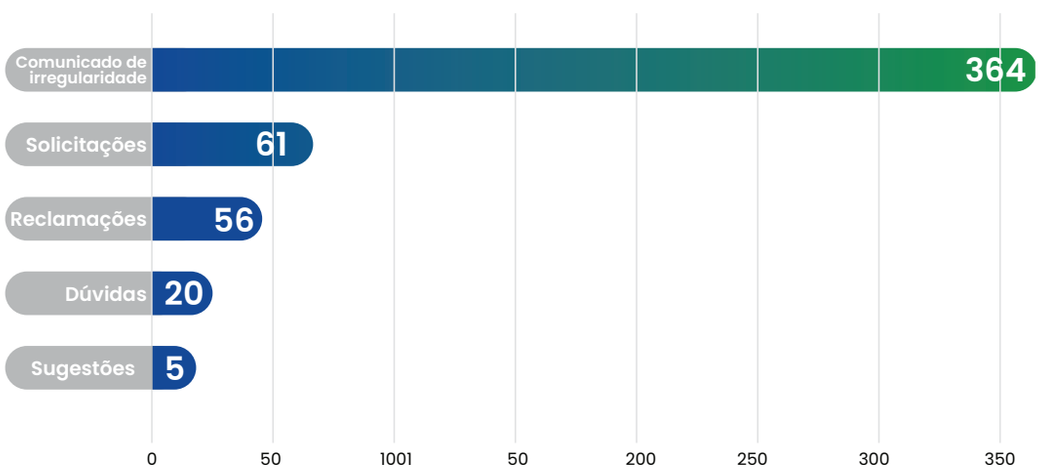
Resultados

No ano 2023, a Ouvidoria do TCE/AM recebeu 506manifestações distribuídas em:

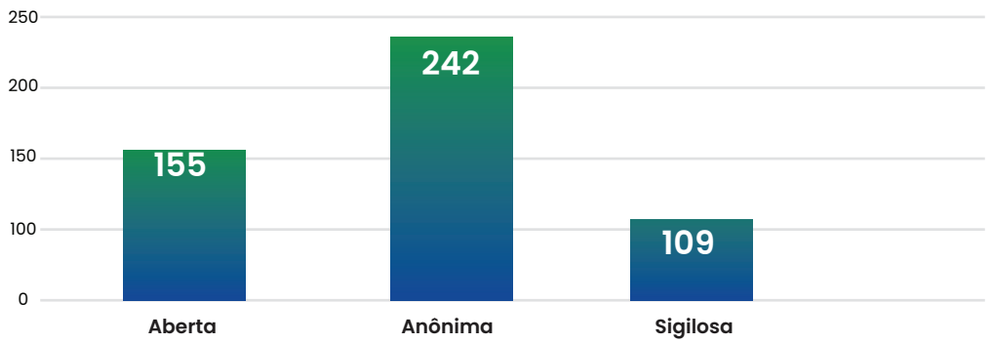
A partir desses números, há de se identificar o quantitativo pela forma de recebimento dessas demandas:



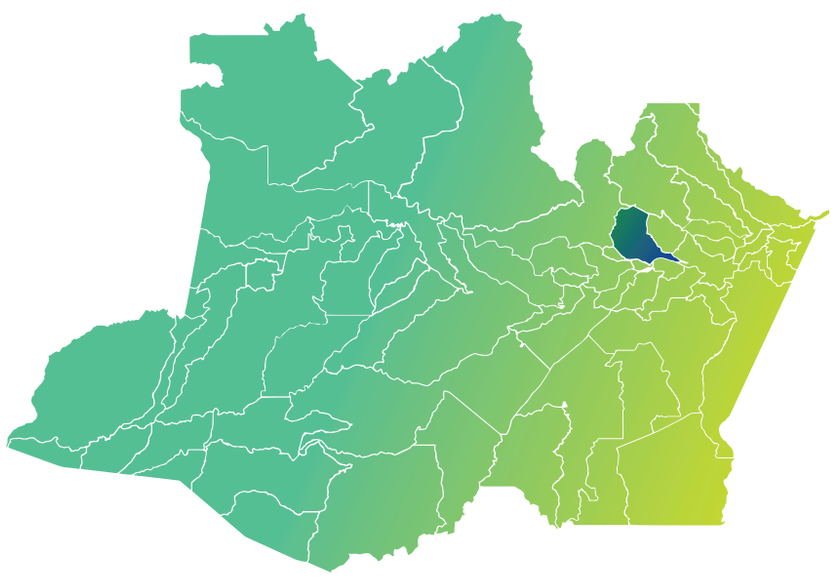
Além disso, possibilita analisar a classificação dessas manifestações:



Os dados permitem, também, detectar a maneira como o cidadão escolheu para registrar as manifestações:



Origem das manifestações



Manaus

46,65%

manifestações **270**

Interior

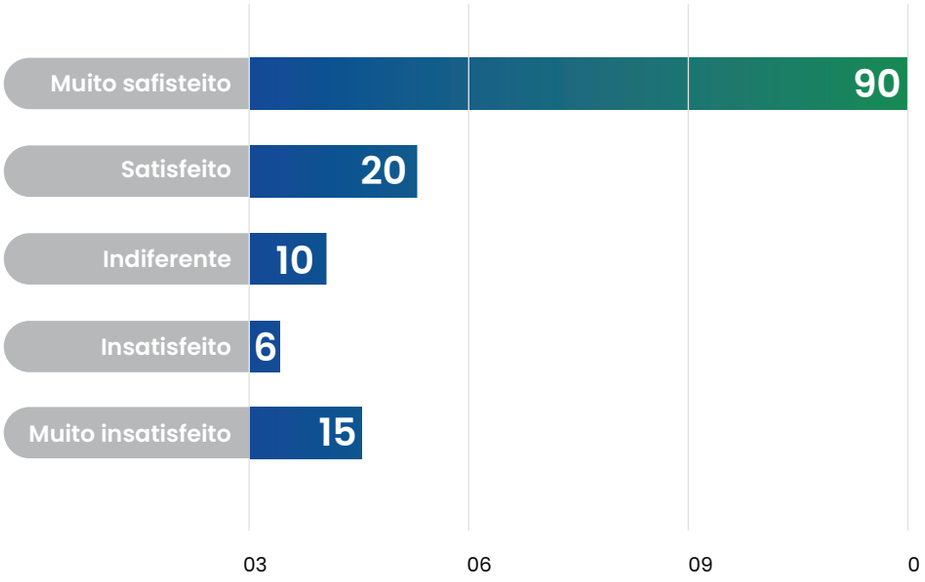
53,35%

manifestações **236**

FONTE: SPEDE

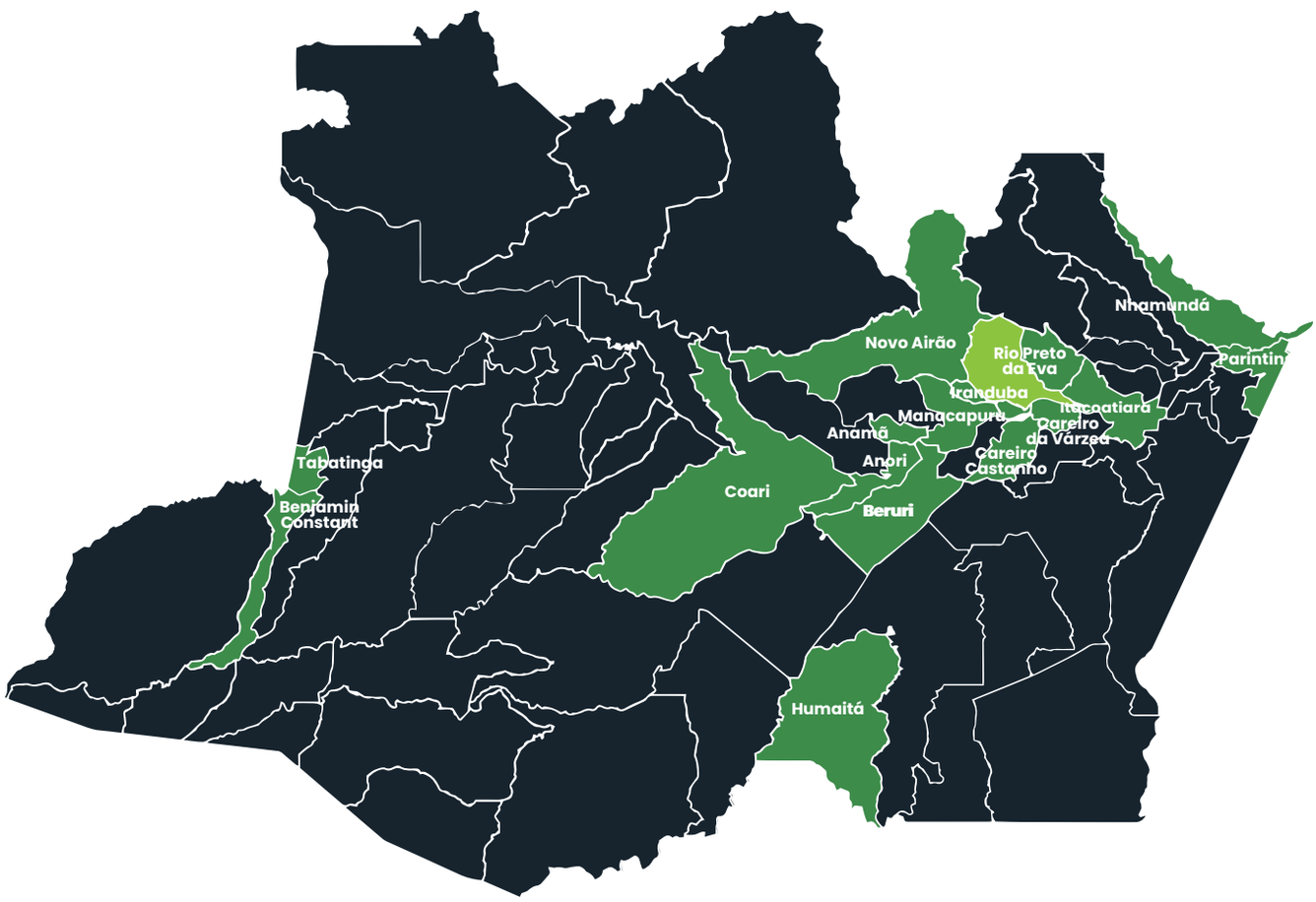
Pesquisa de satisfação

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.



Municípios visitados

Foram visitados 17 municípios pela equipe no ProjetoAluno Ouvidor e Ouvir Amazonas foram recebidas manifestações no decorrer do ano 2023. Algumas foram registradas de forma simultânea à presença de nossos colaboradores.



PROJETOS

Ouvidoria +Presente | Rodas de Cidadania | Aluno Ouvidor | OUVIR AMAZONAS

Um projeto é um plano para a realização de um ato que tem como finalidade um resultado único e possui recursos delimitados. É iniciado com a intenção de criar um novo produto ou serviço, ou apenas aprimorar algo já existente.

Dito isso, esta Ouvidoria tem o objetivo de propiciar, a partir das parcerias firmadas, a partic ipação popular no processo de otimização e aperfeiçoamento da gestão pública, bem como na prática do controle social, consolidando, desta forma, o exercício da cidadania e a democracia participativa. De tal maneira, visa aprimorar o atendimento ao cidadão que utiliza os serviços públicos, a contribuição para a consolidação da participação social e para o fortalecimento de uma cultura organizacional voltada para o interesse público.

A partir de uma visão interiorana, o Ouvidor almejou expandir algumas parcerias entre a Corte de Contas com a Secretaria de Estado de Educação - SEDUC buscando formar e capacitar os alunos da mesma forma que ocorre na capital em parceria com a Secretaria Municipal de Educação - SEMED.

Além disso, com a vigência de determinados normativos relacionados ao exercício do controle social, do acesso à informação, da proteção de dados sensíveis e sobre o usuário do serviço público, fez-se necessário se utilizar do conhecimento da Associação Amazonense de Municípios - AAM para formar e capacitar servidores municipais, além da sociedade civil para desenvolver atividades inerentes ao trabalho de Ouvidoria.

Portanto, com o auxílio da Presidência da Corte, este setor conseguiu aproximar, ainda mais, o Tribunal de Contas com todas as calhas do Estado do Amazonas, como será demonstrado a seguir.

OUVIR AMAZONAS

Tendo o entendimento de que as Ouvidorias Públicas são instituições responsáveis por promover e coordenar a interlocução entre a Administração Pública e os usuários dos serviços públicos, apresenta-se como importantes instrumentos de defesa dos direitos dos usuários de serviços prestados, de controle e de participação social, indispensáveis para a construção de uma sociedade mais justa, íntegra e eficiente. As ouvidorias públicas possibilitam que cada cidadão seja um agente de controle social, atuando na vigilância e na fiscalização das políticas, serviços e recursos públicos, concentrando dados e ao analisá-los, oferece informações importantes para que os gestores municipais elaborem, avaliem e monitorem a execução das políticas e a prestação dos serviços públicos.

Observa-se que uma ouvidoria adequadamente implementada traz importantes ganhos à Administração, ao servir como mediadora das relações com os cidadãos, coletar e tratar dados sobre o desempenho da prestação de serviços públicos e auxiliar na detecção de irregularidades na gestão.

Diante disso, o projeto consiste em auxiliar àquelas ouvidorias municipais as quais fazem parte da Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo Decreto nº 9.492/2018, e desenvolver, em conjunto, àquelas que ainda não aderiram à Lei Federal nº 13.460/2017. Dessa maneira, busca consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços visando fortalecer a ferramenta de transparência pública com os demais órgãos da Administração Pública. Nesse sentido, a Lei nº 13.460/2017 estabelece normas básicas para a participação do cidadão e determina a criação e o funcionamento de suas ouvidorias e a edição de uma norma específica estabelecendo, no mínimo: competências da ouvidoria, forma de escolha do ouvidor e estrutura do órgão.

Para isso, a Administração Pública municipal, considerando as particularidades do interior do Estado, participarão de cursos de capacitação e formação de Ouvidores para atuar de forma a implementar na localidade as funções da Ouvidoria.

Com a vigência do Termo de Cooperação Técnica iniciando em março de 2023 até a presente data esta Ouvidoria formou e capacitou 152 (cento e cinquenta e dois) servidores em 08 (oito) municípios visitados, superando em 60% (sessenta por cento) o Plano Estratégico previsto para o ano de 2023.

ALUNO OUVIDOR

Tendo o entendimento de que as Ouvidorias Públicas são instituições responsáveis por promover e coordenar a interlocução entre a Administração Pública e os usuários dos serviços públicos, apresenta-se como importantes instrumentos de defesa dos direitos dos usuários de serviços prestados, de controle e de participação social, indispensáveis para a construção de uma sociedade mais justa, íntegra e eficiente. As ouvidorias públicas possibilitam que cada cidadão seja um agente de controle social, atuando na vigilância e na fiscalização das políticas, serviços e recursos públicos, concentrando dados e ao analisá-los, oferece informações importantes para que os gestores municipais elaborem, avaliem e monitorem a execução das políticas e a prestação dos serviços públicos.

Observa-se que uma ouvidoria adequadamente implementada traz importantes ganhos à Administração, ao servir como mediadora das relações com os cidadãos, coletar e tratar dados sobre o desempenho da prestação de serviços públicos e auxiliar na detecção de irregularidades na gestão.

Diante disso, o projeto consiste em auxiliar àquelas ouvidorias municipais as quais fazem parte da Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo Decreto nº 9.492/2018, e desenvolver, em conjunto, àquelas que ainda não aderiram à Lei Federal nº 13.460/2017. Dessa maneira, busca consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços visando fortalecer a ferramenta de transparência pública com os demais órgãos da Administração Pública. Nesse sentido, a Lei nº 13.460/2017 estabelece normas básicas para a participação do cidadão e determina a criação e o funcionamento de suas ouvidorias e a edição de uma norma específica estabelecendo, no mínimo: competências da ouvidoria, forma de escolha do ouvidor e estrutura do órgão.

Para isso, a Administração Pública municipal, considerando as particularidades do interior do Estado, participarão de cursos de capacitação e formação de Ouvidores para atuar de forma a implementar na localidade as funções da Ouvidoria.

Com a vigência do Termo de Cooperação Técnica iniciando em março de 2023 até a presente data esta Ouvidoria formou e capacitou 152 (cento e cinquenta e dois) servidores em 08 (oito) municípios visitados, superando em 60% (sessenta por cento) o Plano Estratégico previsto para o ano de 2023.

RODAS DE CIDADANIA

O "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. Dessa maneira, visando à discussão relacionada ao tema, de modo que os participantes, em sua maioria, membros de organizações da sociedade civil, possam fazer eventuais questionamentos, expor demandas e propor soluções que otimizem o acompanhamento da gestão pública e a fiscalização popular 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 11/11/2022 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 25/11/2022, 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.

Concluindo a primeira etapa do Programa de Formação de Agentes de Controle Social (Profac), a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Amazonas (TCE-AM) promoveu, em 30 de agosto de 2023, a roda de cidadania "Diálogos da Educação: Cidadania, Segurança e Saúde Mental".

O objetivo do debate foi a busca por soluções que otimizem a segurança nas escolas, promovam a cidadania e o respeito entre alunos e fortaleçam as ações relacionadas à saúde mental dos estudantes. Os participantes discutiram temas como o papel da escola na prevenção da violência, a importância da educação para a cidadania, as ações de apoio à saúde mental dos estudantes e as políticas públicas de segurança escolar. Também foi abordada a importância da formação dos profissionais, o funcionamento dos laboratórios de informática e a efetivação da lei que prevê a presença de psicólogos e assistentes sociais nas escolas, entre outros.

OUVIDORIA EM AÇÃO

9º Fórum Nacional de Conselhos de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da ANATEL

Participamos hoje do 9º Fórum Nacional de Conselhos de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da Anatel apresentando as principais dificuldades enfrentadas pela população do Amazonas, como a precariedade dos serviços de telefonia e a falta de internet em dezenas de localidades no Estado. Agradecemos a Superintendência de Relações com o Consumidor da Anatel pelo convite e oportunidade de expor os problemas enfrentados no Amazonas.

Ouvidor do Senado e Ouvidor do TCE/AM

O ouvidor do TCE/AM, conselheiro Josué Cláudio de Souza Neto, esteve hoje (30) com o senador, Plínio Valério, ouvidor-geral do senado em uma reunião de troca de experiências para o aperfeiçoamento das ouvidorias, principalmente em relação ao fluxo e encaminhamento de demandas, e melhorias no atendimento à população.

‘Aluno Ouvidor’ une-se à Justiça e DPE no combate ao assédio de jovens em Coari

Após grande número de denúncias, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Amazonas (TCE-AM), aliou-se ao Juizado da Infância e Juventude da Comarca de Coari, à Defensoria Pública, Conselhos Tutelares e secretarias de educação estadual e municipal no combate ao assédio e abuso sexual de jovens e adolescentes do município de Coari (a 362 Km de Manaus).

Informação é do Ouvidor do TCE conselheiro Josué Cláudio, com base em dados apresentados em reunião com a presença do juiz da Infância e Juventude da Comarca de Coari, Nilo Marinho Neto.

Conforme o juiz, chegou até ele um número incomum de denúncias de assédio sexual envolvendo professores e servidores da rede pública de ensino. Situação semelhante foi relatada pelo defensor público Thiago Cordeiro, que sugeriu ampliar as ações de combate para outras áreas, inclusive no ambiente familiar.

AAM e Ouvidoria do TCE-AM firmam parceria por soluções para demandas das Prefeituras

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Amazonas (TCE-AM) e a Associação Amazonense de Municípios (AAM) firmaram parceria na busca por soluções para demandas nas áreas de saneamento básico, destinação de resíduos sólidos e outras questões ambientais das cidades do interior do Amazonas.

A parceria foi acertada em reunião do Ouvidor do TCE, conselheiro Josué Cláudio de Souza e o presidente da AAM, Anderson Sousa, que também é prefeito de Rio Preto da Eva, sob orientação do coordenador de assuntos ambientais do TCE, conselheiro Júlio Pinheiro.

O objetivo é formular, sistematizar e propor soluções para problemas como, por exemplo, o da destinação dos resíduos sólidos. Um problema presente em todas as cidades do Amazonas.

Projetos da Ouvidoria do TCE do Amazonas são destaques no ENCCO 2023

Os projetos ganharam destaque nacional durante o Encontro de Comunicação e Ouvidorias dos Tribunais de Contas (ENCCO 2023) com o tema "Ouvidorias como canais de fomento à transparência e aperfeiçoamento dos Tribunais de Contas"'.

A chefe de gabinete da Ouvidoria do TCE-AM, Karina Brilhante, foi convidada a apresentar os projetos 'Aluno Ouvidor' e 'Ouvir Amazonas', que têm como objetivo estimular a participação cidadã no controle social dos recursos públicos e na melhoria da gestão pública. Os projetos são exemplos de boas práticas que podem servir de inspiração para outras instituições.

TCE-AM educa em cidadania

Projeto 'Aluno Ouvidor' pretende incentivar práticas cidadãs e de controle social entre estudantes do Ensino Médio

MANAUS (AM) - A manhã do dia 16 de março foi diferente para os estudantes do Centro Educacional de Tempo Integral (Ceti) Professora Maria Izabel Desterro e Silva, principal centro de ensino de Iranduba, município vizinho a Manaus. Os 794 alunos lotaram o auditório da escola para, de forma pioneira, participarem do lançamento do 'Aluno Ouvidor', programa desenvolvido pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM), em parceria com a Secretaria de Estado de Educação (Seduc), cujo objetivo é estimular
nos estudantes do Ensino Médio práticas cidadãs e de controle social.

O programa é uma evolução do 'Ouvidoria Estudantil', que vinha sendo desenvolvido, desde 2019, na Ouvidoria do TCE-AM junto a estudantes da rede municipal de ensino de Manaus e que, agora, com o 'Aluno Ouvidor', chegará a 17 municípios do interior do Amazonas, com foco voltado para os alunos do Ensino Médio de praticamente todas as calhas do Estado, conforme destacou o ouvidor-geral do TCE-AM, conselheiro Josué Cláudio, durante apresentação do projeto aos alunos, que lotaram o auditório da instituição de ensino.

"Iniciamos por Ira rior do Estado, dando as bases iniciais para que, ao longo do ano letivo, esses estudantes sejam estimulados no aspecto de cidadania, de fiscalização e controle dos recursos públicos, ou seja, estamos plantando uma semente para que essa geração de alunos chegue à vida adulta com um conhecimento prático de como cobrar o poder público para a melhoria da sociedade", destacou o conselheiro-ouvidor.

Ainda segundo Josué Cláudio, antes mesmo do evento de lançamento, os alunos que participarão de forma ativa no programa realizaram uma capacitação específica, inclusive com formação de um grêmio estudantil, que será o núcleo do programa dentro da escola, com contato direto com a Ouvidoria da Corte de Contas. Ao todo, o programa terá a formação de 36 grêmios estudantis.

"Estamos realizando junto a esses grêmios estudantis uma linha de contato direto, uma vez que esses alunos, até mesmo pela idade, já se

sentem mais independentes e precisam ter as suas demandas ouvidas. Portanto, o 'Aluno Ouvidor' é um programa também que estimula a responsabilidade nesses jovens, por meio de uma participação ativa. Apesar de ter início na escola, a ideia é que essa participação social tenha continuidade de forma ampla dentro de todo o município", concluiu. Para a coordenadora da Seduc em Iranduba, Neila Nádia Lobo, a atuação presente da Ouvidoria do TCE-AM na escola, de forma presencial, é prova da importância do programa.

"Os alunos e a comunidade escolar se sentem importantes e valorizados, pois percebem que estão sendo ouvidos e isso é fantástico para o aprendizado e para a execução do programa. Só o fato de o Tribunal de Contas estar vindo ao interior de forma ativa é uma evidência de que o programa é realmente importante, ao passo que os próprios estudantes também assimilam isso", disse.

Segundo o gestor da escola, Fábio Luiz Pereira, o Ceti de Iranduba é o ponto central da educação do município. "Nada melhor do que iniciar esse programa pioneiro por meio da nossa escola Maria Isabel, que atende a todas as comunidades irandubenses. Temos 794 matriculados em tempo integral, portanto, o que for desenvolvido na nossa escola será, consequentemente, reproduzido também no nosso município", comentou. Além de Iranduba, os municípios do interior do Amazonas que também participarão do programa são: Manacapuru, Parintins, Nhamundá, São Gabriel da Cachoeira, Coari, Humaitá, Careiro Castanho, Careiro da Várzea, Benjamin Constant, Tabatinga, Itacoatiara, Rio Preto da Eva, Anamã, Anori, Beruri e Manaus.

VOZ ATIVA

Estudante do 3º Ano do Ensino Médio no Ceti de Iranduba, Pauliene da Silva, de 17 anos, destacou que está empolgada com o programa, já que, apesar de ter diversas demandas sobre a escola, não tinha conhecimento sobre como agir para poder ser ouvida. "Nós, estudantes da escola, conseguimos ter uma visão ampla e privilegiada de aspectos que podem estar acontecendo de forma errada e que podem, de alguma forma, ter esse processo melhorado. No entanto, apesar de vermos alguns erros e contradições, não sabíamos onde reclamar e, muitas vezes, não sabíamos nem ao menos que tínhamos esse poder de ser ouvidos. Esse programa vai nos dar voz ativa para que possamos reclamar e cobrar, portanto, a expectativa é grande para que isso aconteça. Nós alunos precisamos ser ouvidos", destacou a jovem estudante. Também estudante do 3º Ano, o aluno Thiago de Castro, de 18 anos, comentou que o programa será útil não só no ambiente escolar.

"Acredito que não só para mim, mas para todos os alunos, o programa será importante, tanto para a escola, quanto para toda a sociedade irandubense, pois a cidade precisa de algumas coisas que só podem ser feitas por meio da cobrança do poder público e, agora, teremos o conhecimento e as ferramentas para que isso aconteça", disse.

'ALUNO OUVIDOR'

A parte prática do programa contará com duas etapas, que totalizam 32 horas, sendo elas a capacitação e a formação dos grêmios estudantis, que possibilitarão serviços de apoio ao aprendizado, como treinamentos, reuniões organizadas pelo Tribunal de Contas com instituições interessadas em temáticas do projeto, e o acompanhamento e monitoramento das atividades desses corpos diretivos, com foco em formar os alunos, ao longo do ano letivo, com a meta de garantir o respeito aos direitos de inclusão social. Os estudantes participarão de atividades presenciais de capacitação realizadas e orientadas por instrutores da Corte de Contas, para preparar o aluno e orientá-lo para o exercício das atividades de ouvidoria, por meio de formações, treinamentos e monitoramentos, atividades individuais com prática de participação popular no cotidiano da escola e mediação de conflitos, por meio de monitoramento da Ouvidoria, além de reuniões organizadas pelo TCE-AM e outras instituições parceiras do programa. A etapa de capacitação do programa envolverá os alunos em quatro módulos que dividem temas de Constituição e Poderes da República; gestão democrática e participativa; consciência social; o funcionamento e papel das ouvidorias; recebimento e tratamento de demandas; procedimentos gerais, entre outros.

Ouvidoria

TCE-AM