



TRIBUNAL DE CONTAS
ESTADO DO AMAZONAS

RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria do Tribunal de Contas do
Estado do Amazonas

2024

EXPEDIENTE

Tribunal de Contas do Estado do Amazonas

Presidente

Conselheira Yara Amazônia Lins Rodrigues

Ouvidor

Conselheiro Mario Manoel Coelho de Mello

Chefe de Gabinete da Ouvidoria

Francisco Antonio Oliveira de Queiroz



SUMÁRIO

04

Apresentação

05

**Total de Manifestações
Recebimento Mensal**

06

Formas de Entrada

07

Tipos de Manifestações

08

Assuntos

09

Identificação

10

Satisfação do Usuário

11

Índice de Resolutividade

12

**Projetos e Programas
Aluno Ouvidor**

13

**Ouvidoria +Presente
Ouvidoria Ambiental**

14

**Rodas de Cidadania
Ouvidoria na Comunidade**

15

Municípios visitados em 2024

16

Ouvidor em ação

17

Atividades Diversas

19

Seminário Internacional

20

Registros Fotográficos

21

Considerações Finais

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas - TCE/AM está prevista no artigo 106-A da Lei Orgânica desta Corte (Lei nº 2.423, de 10 de dezembro de 1996) e foi instituída pela Resolução nº 02, de 09 de fevereiro de 2006, com o propósito de estabelecer um canal direto de comunicação entre a sociedade e a Corte de Contas, promovendo a transparência, o controle social e a participação cidadã. Atualmente está regulamentada pela Resolução nº 12, de 06 de dezembro de 2022.

Desde a sua criação, a Ouvidoria tem desempenhado um papel fundamental no acolhimento de manifestações, sejam elas comunicações de irregularidade, reclamações, solicitações, dúvidas, sugestões ou elogios, garantindo, de forma eficiente, o tratamento adequado das demandas da população com o encaminhamento às unidades técnicas ou adotando outras medidas necessárias ao atendimento da manifestação. Além disso, sua atuação tem contribuído significativamente para a conscientização sobre a importância do controle externo, da gestão pública responsável e do controle social por meio de projetos voltados à educação cidadã.

O Relatório de Gestão 2024 da Ouvidoria do TCE/AM foi elaborado em cumprimento à Resolução nº 12/2022-TCE/AM e à Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e estabelece diretrizes para a atuação das ouvidorias públicas.

As atividades desenvolvidas tiveram como base o Plano de Ação 2023 da Ouvidoria do TCE/AM, bem como as resoluções e os critérios de avaliação estabelecidos no Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), do Programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC), da Associação dos membros dos Tribunais de Contas do Brasil - ATRICON, o Plano Estratégico do TCE/AM (objetivo estratégico 05) e a Carta Compromisso assinada no Encontro Nacional das Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas de 2023.

Este relatório cumpre a exigência legal de divulgar, de forma clara e acessível, as atividades realizadas ao longo do ano de 2024, apresentando os resultados obtidos através de dados detalhados, destacando o compromisso da Ouvidoria do TCE/AM com a promoção do controle social, a sustentabilidade e a proteção ambiental por meio de projetos e programas implementados em diversos municípios do Estado do Amazonas. Dessa maneira, este documento consolida-se como um instrumento essencial para dar publicidade às ações da Ouvidoria, fortalecer a cidadania ativa e contribuir para uma gestão pública mais transparente e participativa.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Em conformidade com o artigo 15, inciso I, da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria do TCE/AM, em 2024, registrou um total de 573 manifestações, refletindo a confiança da sociedade nesta Corte de Contas em comparação ao ano anterior. Esse engajamento contribui para uma atuação mais eficiente e transparente da administração pública.

573

2024

554

2023

RECEBIMENTO MENSAL

Estas 573 manifestações foram recebidas da seguinte forma:

1º Semestre

| | |
|------------------|----|
| Janeiro | 50 |
| Fevereiro | 59 |
| Março | 52 |
| Abril | 65 |
| Mai | 55 |
| Junho | 39 |

2º Semestre

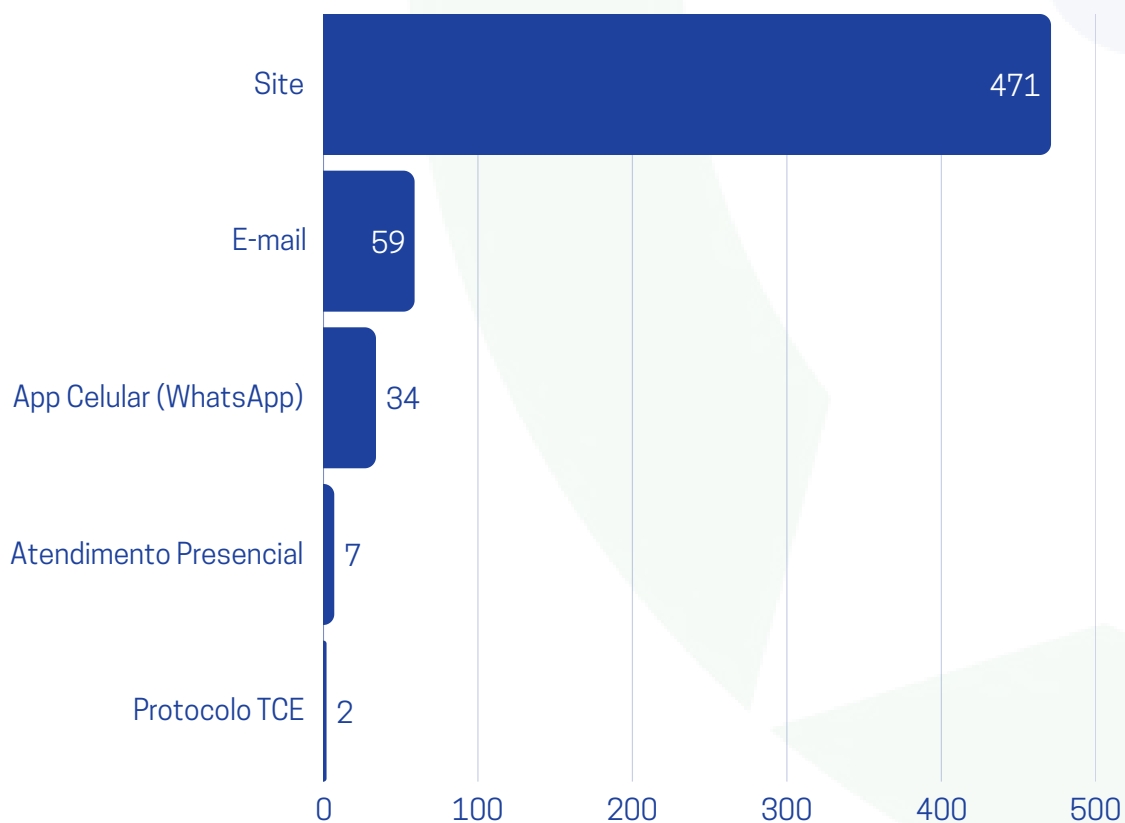
| | |
|-----------------|----|
| Julho | 55 |
| Agosto | 49 |
| Setembro | 39 |
| Outubro | 40 |
| Novembro | 33 |
| Dezembro | 37 |

FORMAS DE ENTRADA

Para o recebimento de demandas, a Ouvidoria do TCE/AM possui os canais abaixo:

- ouvidoria.tce.am.gov.br
- ouvidoria@tce.am.gov.br
- (92) 98815-1000
- Av. Efigênio Salles, 1155 - Aleixo, Manaus - Am

As 573 demandas recebidas em 2024 foram registradas da seguinte forma:

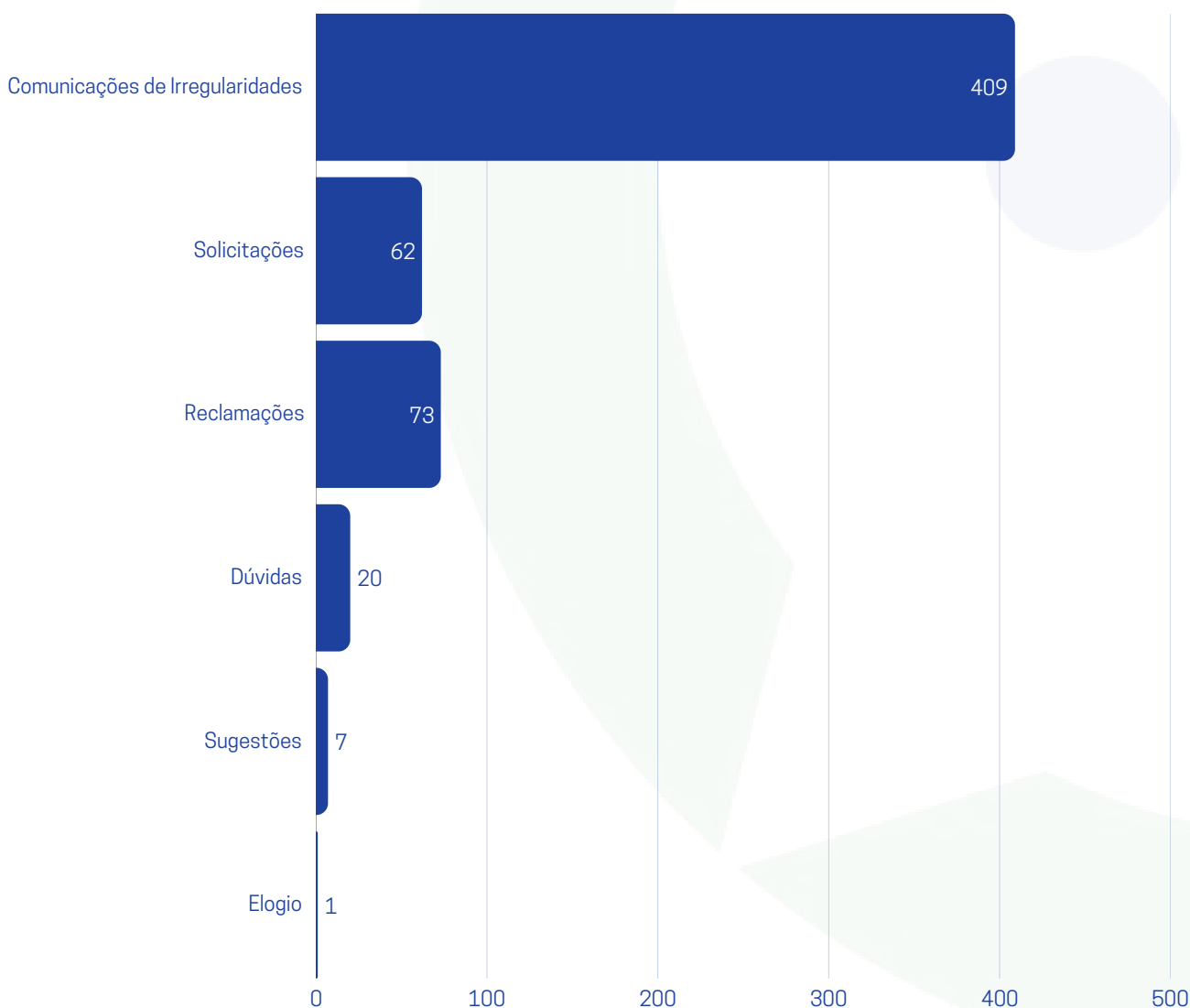


TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria do TCE/AM realiza o tratamento apenas de manifestações típicas de ouvidoria (comunicações de irregularidade, solicitações, reclamações, dúvidas, sugestões ou elogios).

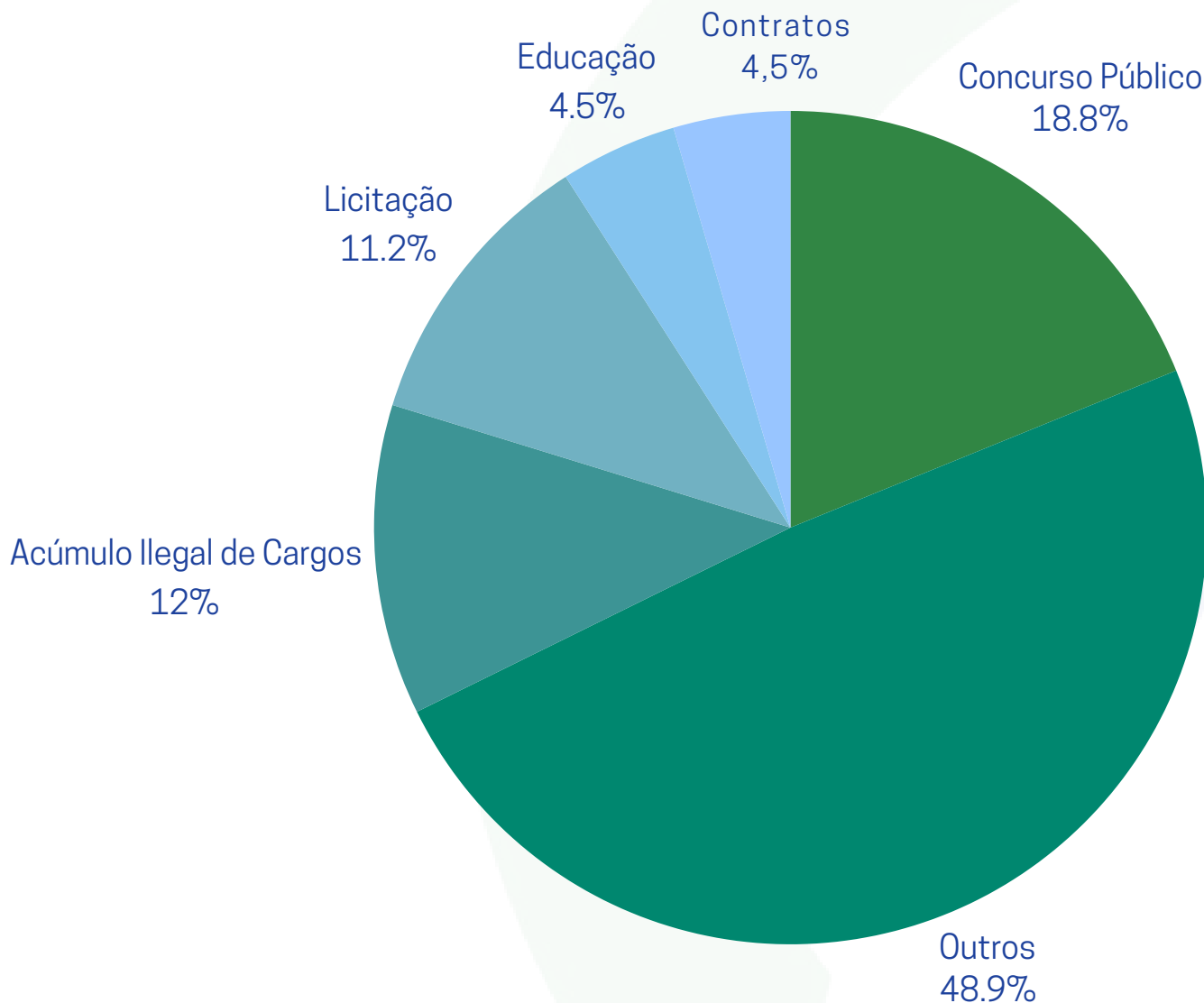
Atinente às informações com base na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), estas não são fornecidas pela Ouvidoria, mas sim através do Serviço de Informação ao Público (SIP), canal existente para atender às solicitações quanto às informações de caráter público (ações, programas, receitas, despesas, contratos, pessoal e outros), que no TCE/AM está ligado diretamente à Presidência desta Corte de Contas.

O gráfico abaixo apresenta o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024 de acordo com o tipo:



ASSUNTOS

A Ouvidoria do TCE/AM recebeu manifestações sobre diversos assuntos, conforme dispostos no gráfico abaixo:



Em análise das 573 demandas ingressadas em 2024, verifica-se que sua maioria trata de comunicação de irregularidades, referentes a concursos públicos, licitações e acúmulos ilegais de cargos, as quais, após exame pelos setores competentes, obtiveram as seguintes soluções/encaminhamentos: autuação de processo de Representação, inclusão do objeto como item de inspeção ordinária no órgão jurisdicionado prevista no plano de fiscalização ou adoção de outras providências cabíveis.

IDENTIFICAÇÃO

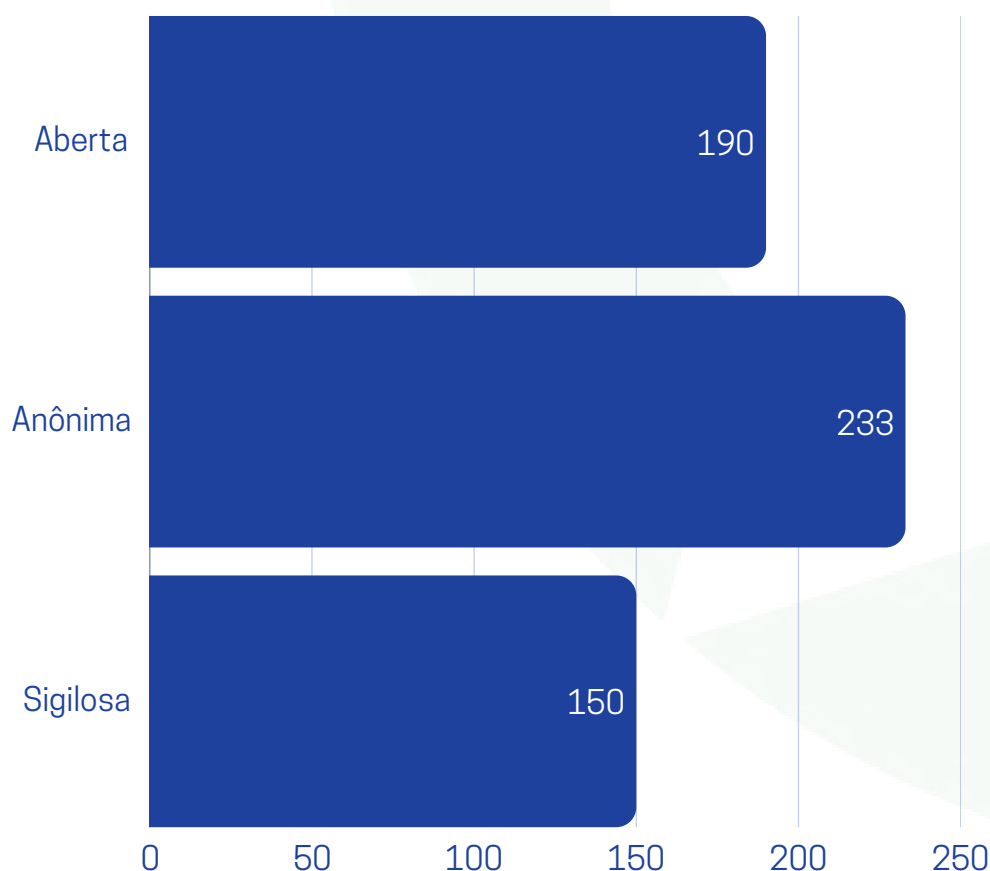
Ao enviar manifestação à Ouvidoria do TCE/AM, através de um dos canais disponíveis, o demandante seleciona a forma de identificação, conforme o artigo nº 11 da Resolução nº 12/2022, cujas opções são:

Aberta: o demandante informa seus dados e pode figurar como polo ativo em caso de eventual instauração de processo de Representação.

Sigilosa: o demandante informa seus dados, contudo, esses são mantidos em sigilo pela equipe da Ouvidoria e, em caso de eventual instauração de processo de Representação, o Secretário-Geral de Controle Externo assume o polo ativo.

Anônima: o demandante envia sua manifestação anonimamente, sem informar seus dados e, em caso de eventual instauração de processo de Representação, o Secretário-Geral de Controle Externo assume o polo ativo.

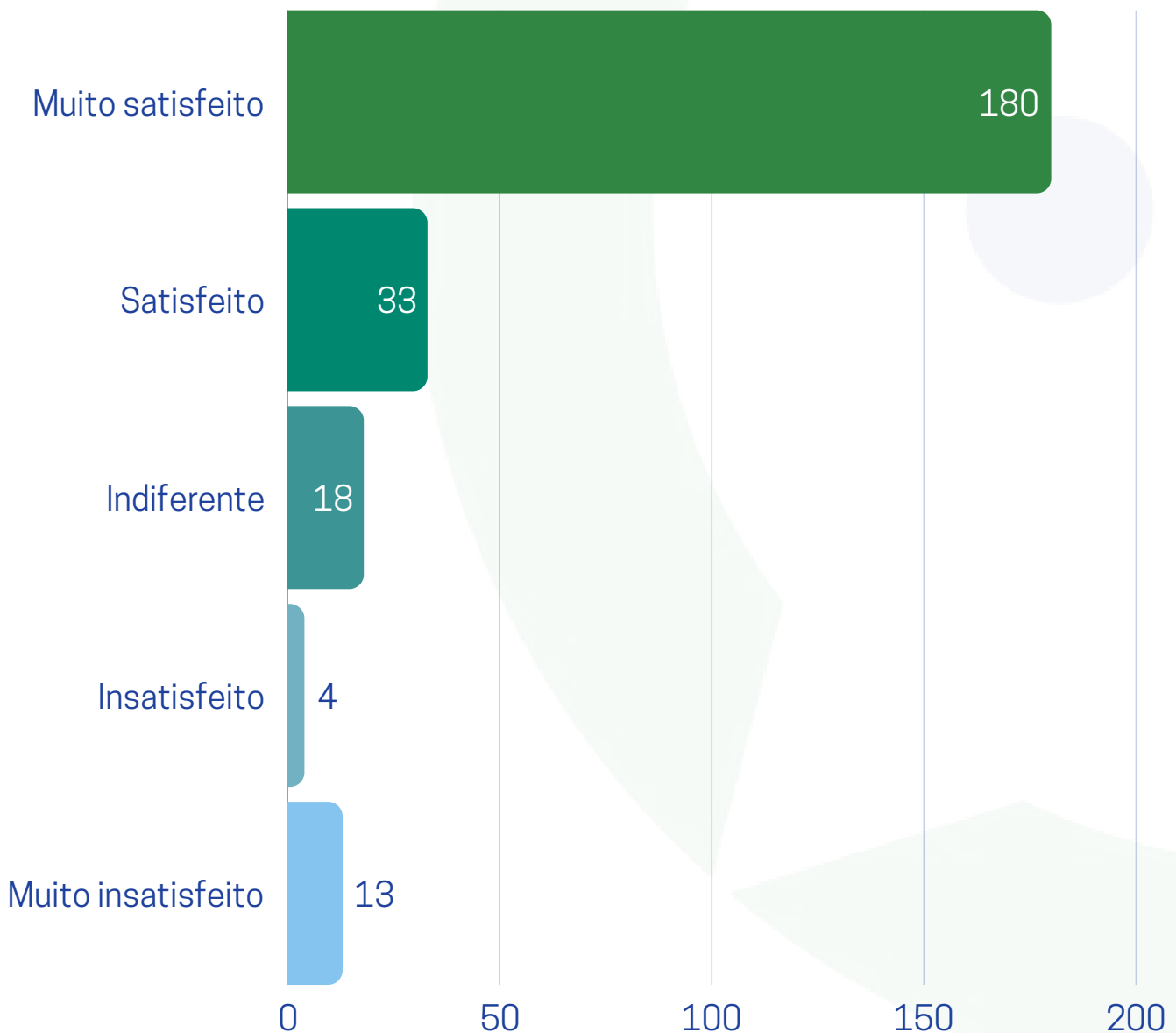
O gráfico abaixo demonstra as formas de identificação e os respectivos quantitativos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do TCE/AM em 2024:



SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em conformidade com o artigo 23 da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria do TCE/AM realizou pesquisa de satisfação do usuário, coletando um total de 248 opiniões em 2024. Os resultados da pesquisa, que refletem as percepções dos usuários sobre os serviços prestados, estão apresentados no gráfico a seguir:

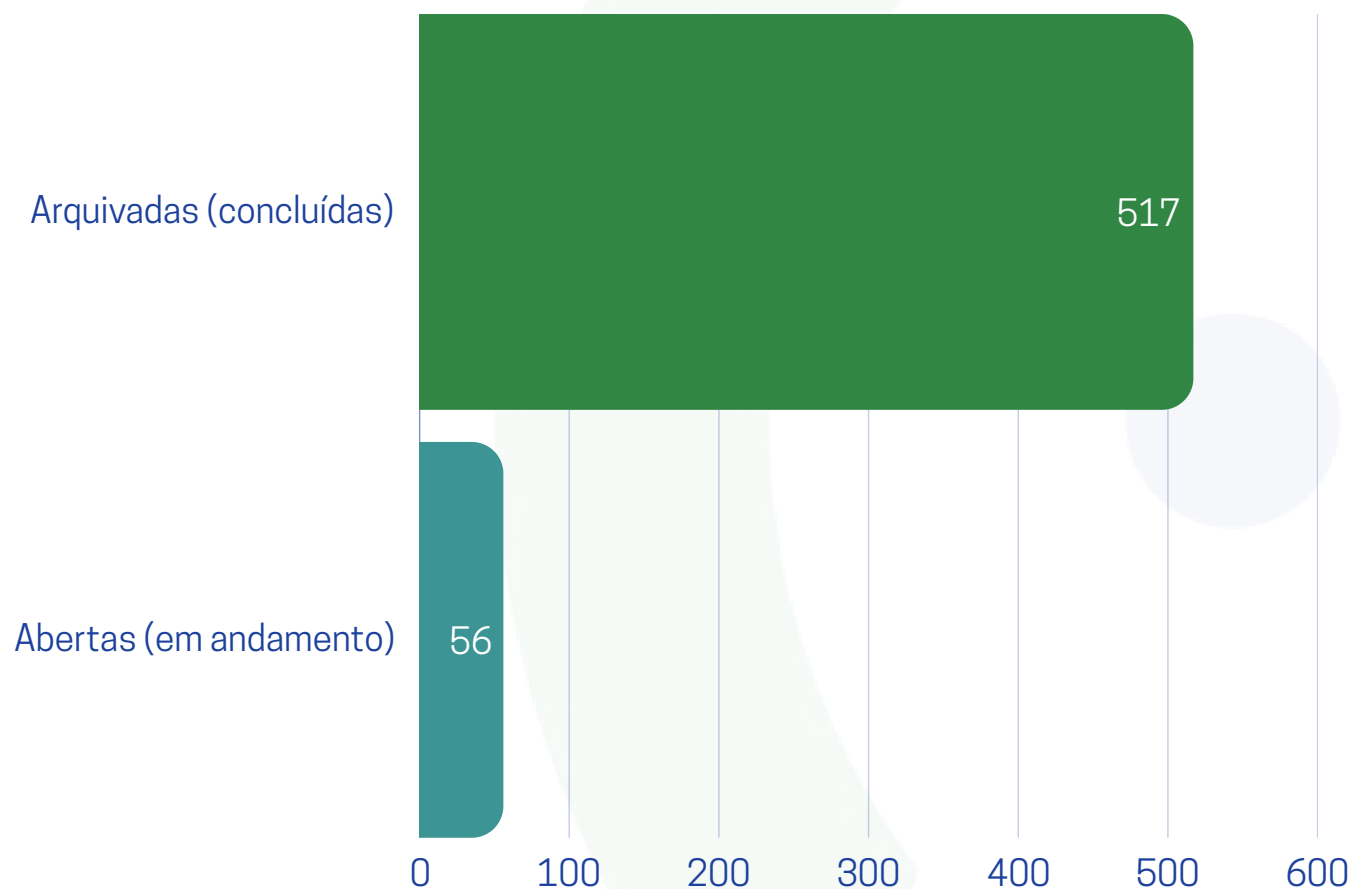
248 avaliações



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Ao receber uma demanda, a Ouvidoria realiza o tratamento adequado e, quando necessário, encaminha aos setores internos do TCE/AM ou aos órgãos competentes, após a conclusão dos trâmites, a Manifestação é arquivada.

O gráfico abaixo apresenta o percentual de Manifestações abertas e arquivadas em 2024:



Abertas (em andamento): Manifestações encaminhadas aos setores competentes do TCE/AM para prestação de esclarecimentos, recomendação de providências cabíveis e fornecimento de informações imprescindíveis ao atendimento das demandas.

Arquivadas (concluídas): Manifestações cujos trâmites necessários foram finalizados e não há outras providências a serem adotadas.

PROJETOS E PROGRAMAS

A Ouvidoria do TCE/AM, além de receber e dar encaminhamento às manifestações típicas de ouvidoria, visando fomentar o controle e a participação social, também desenvolve projetos e programas para públicos diversos, abrangendo todo o Estado do Amazonas. A seguir, estão relacionados os que foram realizados no ano de 2024:



Aluno Ouvidor

Realizado por meio de parceria entre a Ouvidoria do TCE/AM e a Secretaria de Estado de Educação e Desporto (SEDUC/AM), o Projeto Aluno Ouvidor tem como objetivo capacitar estudantes integrantes dos grêmios estudantis das escolas da rede pública estadual, a fim de promover a participação da comunidade escolar na fiscalização dos recursos e serviços públicos, fortalecendo o controle social e o protagonismo juvenil.

O Projeto tem duração total de aproximadamente 32 horas, e é desenvolvido em duas etapas. A 1ª etapa consiste na capacitação teórica e prática dos alunos, abordando conceitos e ações fundamentais para o desempenho da função. Já a 2ª etapa envolve a imersão prática dos alunos nas escolas, acompanhamento e monitoramento, incluindo reuniões, visitas *in loco*, elaboração de relatórios e outras atividades.

O critério adotado para a seleção das escolas é baseado em dois requisitos: a escola não ter sido contemplada pelo projeto no ano anterior e a existência de um grêmio estudantil com gestão vigente e em efetiva atividade.

Em 2024, considerando a compatibilidade do calendário escolar da SEDUC, foi possível executar a 1ª etapa do projeto, que consistiu na capacitação de alunos de 7 escolas da Capital e de 23 escolas localizadas em 10 municípios do interior, ficando a 2ª etapa para ser realizada em 2025.





Ouvidoria +Presente

É um programa idealizado pela Ouvidoria do TCE/AM para receber, de forma mais cidadã, isenta e reservada, as demandas expostas pela sociedade. O programa, além de tornar o Tribunal mais presente no interior do Estado, tem a finalidade de manter uma ouvidoria ativa, escutando e orientando a população local.

É implementado por meio de palestras, com o intuito de informar a comunidade quanto à importância da Ouvidoria do TCE/AM, às formas de envio de manifestações, também são distribuídos materiais gráficos para estimular a participação cidadã e o envio de demandas.

Em 2024, o programa foi desenvolvido na capital e em 10 municípios do Amazonas.



Ouvidoria Ambiental

Em razão da competência do TCE/AM para exercer o controle externo das atividades dos órgãos a ele jurisdicionados relacionadas à questão ambiental, a Ouvidoria, além de receber demandas com esta temática, também desenvolve o Projeto Ouvidoria Ambiental.

No ano de 2024, a ação do referido projeto ocorreu no município de Maués, onde foi abordada a sua relevância e fornecidas informações sobre como a população pode enviar manifestações relacionadas a questões ambientais à Ouvidoria. Além disso, a equipe distribuiu folders informativos, visando ampliar o alcance da iniciativa e promover o engajamento dos presentes.





Rodas de Cidadania

O Projeto Rodas de Cidadania visa proporcionar debates, através de audiências públicas, relacionados a importantes temas de interesse da população, contando com a participação de representantes da administração pública e da sociedade civil, onde têm a oportunidade de fazer questionamentos, expor demandas e propor sugestões de aprimoramento da gestão pública.

No ano de 2024, em parceria com a Escola de Contas Públicas (ECP), durante o Programa de Formação de Agentes de Controle Social (PROFAC), foram realizadas duas Rodas de Cidadania com os seguintes temas: "Os Desafios Contemporâneos da Educação" e "Enfrentamento à Violência no Âmbito do Estado do Amazonas."



Ouvidoria na Comunidade

O Projeto Ouvidoria na Comunidade tem o intuito de fortalecer o controle social, por meio de reuniões com líderes comunitários e agentes de controle social, podendo contar com a parceria de outros órgãos de controle.

Em 2024, o projeto foi desenvolvido através de uma ação ocorrida na Zona Oeste da capital, bairro Tarumã, na Escola Estadual Kátia Patricia Barros de Azevedo, tendo como público-alvo representantes da comunidade local, pais e responsáveis de alunos, além de servidores da referida escola.

A referida ação foi realizada em alusão à edição 2024 do "Ouvidoria Day", que celebra o Dia Nacional do Ouvidor, e abordou a importância do controle social, incentivando a participação cidadã na gestão pública.



MUNICÍPIOS VISITADOS EM 2024

Tefé

Presidente Figueiredo

Manaquiri

Autazes

Barreirinha



São Sebastião do Uatumã

Maués

Boa Vista do Ramos

Urucurituba

Urucará

10 MUNICÍPIOS

Durante as visitas aos municípios listados acima, a equipe da Ouvidoria desenvolveu ações relacionadas ao Programa Ouvidoria +Presente e aos Projetos Aluno Ouvidor e Ouvidoria Ambiental.

Oportunamente, destaca-se a singularidade geográfica do Estado do Amazonas, que encontra barreiras significativas em termos de deslocamento terrestre. Grande parte do estado é coberta por extensas florestas e cortada por rios que, em muitos casos, são as únicas vias de acesso a diversos municípios. Essas condições tornam o transporte por estradas restrito e muitas vezes inviável. Além disso, as variações sazonais no nível dos rios, como as cheias e vazantes, impactam diretamente a navegabilidade, dificultando ainda mais o acesso a determinadas localidades. Apesar dessa realidade, que desafia a logística e a execução de ações, esta Ouvidoria a considerou em seu planejamento, obtendo êxito no desenvolvimento de seus Projetos e Programas em 2024.

OUVIDOR EM AÇÃO



Ouvidor do TCE/AM Conselho Mario de Mello, toma posse como Vice-Presidente do Instituto Rui Barbosa, em Brasília.



Ouvidor do TCE/AM participa de reuniões técnicas no Tribunal de Contas do Paraná.



Conselheiro-Ouvidor do TCE/AM participa de Fórum Nacional de Compras Públicas.



Ouvidor apresenta ações da Ouvidoria do TCE/AM em encontro nacional.

ATIVIDADES DIVERSAS



Visita Técnica à Ouvidoria da Mulher do TCE/AM para compartilhamento de boas práticas

Intercâmbio de experiências entre as Ouvidorias, visando a melhoria dos processos e práticas de acolhimento e atendimento dos usuários.

Reuniões com os setores internos para atendimento das Manifestações

Foram realizadas reuniões junto aos setores competentes, visando alinhar e aprimorar os procedimentos, bem como dar cumprimento aos prazos para atendimento das Manifestações, que são monitorados pela Ouvidoria através de planilha enviada regularmente à Secretaria Geral de Controle Externo (SECEX).



Grupo de Trabalho (GT) - IRB (Instituto Rui Barbosa)

Participação da servidora Jessica Marinho no Comitê do IRB no Grupo de Trabalho - Controle Social: como implementar e quais os benefícios da participação cidadã nas atividades de controle externo.



Participação no ENCCO

Participação do Conselheiro Mario de Mello, Ouvidor do TCE/AM e das servidoras Jessica Marinho e Renata Martins no Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias do Tribunais de Contas, em Aracaju/SE.



Visita da Equipe da Ouvidoria da ALEAM à Ouvidoria do TCE/AM

Trocas de experiências e de boas práticas.

Capacitação da Equipe

Participação da equipe da Ouvidoria do TCE/AM nos cursos promovidos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), a fim de adquirir conhecimentos e certificação na trilha de aprendizagem Ouvidoria



Visita de Representantes do Poder Executivo de Parintins à Ouvidoria do TCE/AM

A reunião dos servidores da Prefeitura de Parintins e a equipe da Ouvidoria do TCE/AM promoveu a troca de experiências entre as instituições.

ATIVIDADES DIVERSAS

Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV

A Ouvidoria do TCE/AM, representada pela servidora Beatriz Soares, participou da Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), na qual foram escolhidos os locais (Manaus e Curitiba) para sediarem os seminários de 2025, que promovem o intercâmbio de experiências e o fortalecimento das ouvidorias públicas de todo país.



Carta de Serviços ao Usuário do TCE/AM

Em razão da competência da Ouvidoria para monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do TCE/AM (artigo 30, inciso V, da Resolução TCE/AM nº 12/2022), a Ouvidoria enviou expediente aos setores competentes para procederem à atualização e divulgação do documento (artigo 7º, § 4º, da Lei nº 13.460/2027), bem como atualizou as informações pertinentes.



Visita de Alunos do Novo Ensino Médio à Ouvidoria

A Ouvidoria do TCE/AM recebeu alunos do Novo Ensino Médio que visitaram o Tribunal por meio de ação desenvolvida pela Escola de Contas Públicas, proporcionando uma vivência prática sobre o funcionamento da instituição e seu papel na fiscalização e promoção da cidadania.



Melhorias no site da Ouvidoria

Atualizações e aprimoramentos no site da Ouvidoria do TCE/AM com foco na melhoria da acessibilidade, usabilidade e transparência das informações.

Criação do Painel da Ouvidoria no Power BI do TCE/AM

Visando o aprimoramento do sistema de gestão dos serviços prestados pela Ouvidoria do TCE/AM, além de atender aos indicadores e critérios do MMD-QATC exigidos pela ATRICON, foi criado o painel sobre as Manifestações da Ouvidoria no Power BI do TCE/AM.

Assinatura da Carta Compromisso - 2024

O Conselheiro Mario de Mello, Ouvidor do TCE/AM, assinou a Carta Compromisso do Encontro Nacional de Ouvidorias do Controle (ENCCO), reafirmando o compromisso com a transparência e o fortalecimento do controle social.



SEMINÁRIO INTERNACIONAL



Para finalizar suas atividades no exercício de 2024, fomentando a participação e o controle social, a Ouvidoria do TCE/AM realizou o Seminário Internacional intitulado “A Importância da Ouvidoria na Proteção do Meio Ambiente: Diálogos Ibero-americanos”, no dia 13 de dezembro de 2024.

Por ocasião do evento, o Ouvidor do TCE/AM, Conselheiro Mario de Mello, ressaltou o compromisso da Ouvidoria com a preservação do meio ambiente: “A Ouvidoria é a porta do cidadão junto ao Tribunal de Contas. Estamos atentos para fazer o acompanhamento e ouvir a sociedade diante das agressões que o meio ambiente sofre no mundo. Nosso papel principal é ouvir e fazer ecoar esse chamamento tão importante que o mundo exige hoje: a preservação ambiental”, declarou.

O evento reuniu especialistas nacionais e internacionais para debater temas relacionados à sustentabilidade, justiça ambiental e direitos humanos, contando com a participação de personalidades acadêmicas renomadas, como o Prof. Dr. Eric Leiva, da Universidad Libre de Bogotá, e a Profa. Dra. Lina Escobar, da Universidad El Bosque, que abordaram questões constitucionais ambientais da Colômbia; o Prof. Dr. Bruno César Lorencini, especialista em Direito Constitucional Econômico, e o Prof. Dr. Enrique Jesús Martínez Pérez, da Universidade de Valladolid, que discutiram governança ambiental e direitos humanos na defesa da Terra e do meio ambiente. Participaram também como palestrantes, representando o TCE/AM, a servidora Anete Jeane Ferreira, Diretora de Projetos Ambientais TCE/AM, e o Procurador de Contas Ruy Marcelo Alencar, Coordenador de Meio Ambiente MPC-TCE/AM, que trataram sobre a importância da Ouvidoria em apoio aos processos de educação ambiental e instrumento de realização de direitos humanos e justiça climática na Amazônia.

O Seminário Internacional foi uma importante iniciativa para cumprir as diretrizes estabelecidas no artigo 31, inciso VII, da Resolução nº 12/2022-TCE/AM, especialmente no que se refere ao intercâmbio de informações e procedimentos com outras instituições e organismos educacionais. Com esse evento, a Ouvidoria reafirmou seu compromisso com o fortalecimento da cidadania e a promoção de uma gestão pública voltada à sustentabilidade e à proteção ambiental.

REGISTROS FOTOGRÁFICOS



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório apresenta a atuação da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas por meio da consolidação das informações referentes às Manifestações recebidas, ações e atividades realizadas no ano de 2024.

Assim, conforme demonstrado, fundamentada nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé e transparência, a Ouvidoria efetivamente cumpriu o seu papel na promoção do controle social e participação cidadã, sendo o elo entre a sociedade amazonense e o TCE/AM, exercendo o papel de mediadora e facilitadora entre o cidadão e a administração pública.

Além disso, ofereceu elementos que auxiliam as auditorias de controle externo, contribuindo para o aprimoramento das fiscalizações e dos padrões e mecanismos de transparência e eficiência das atividades desenvolvidas pelo Tribunal.

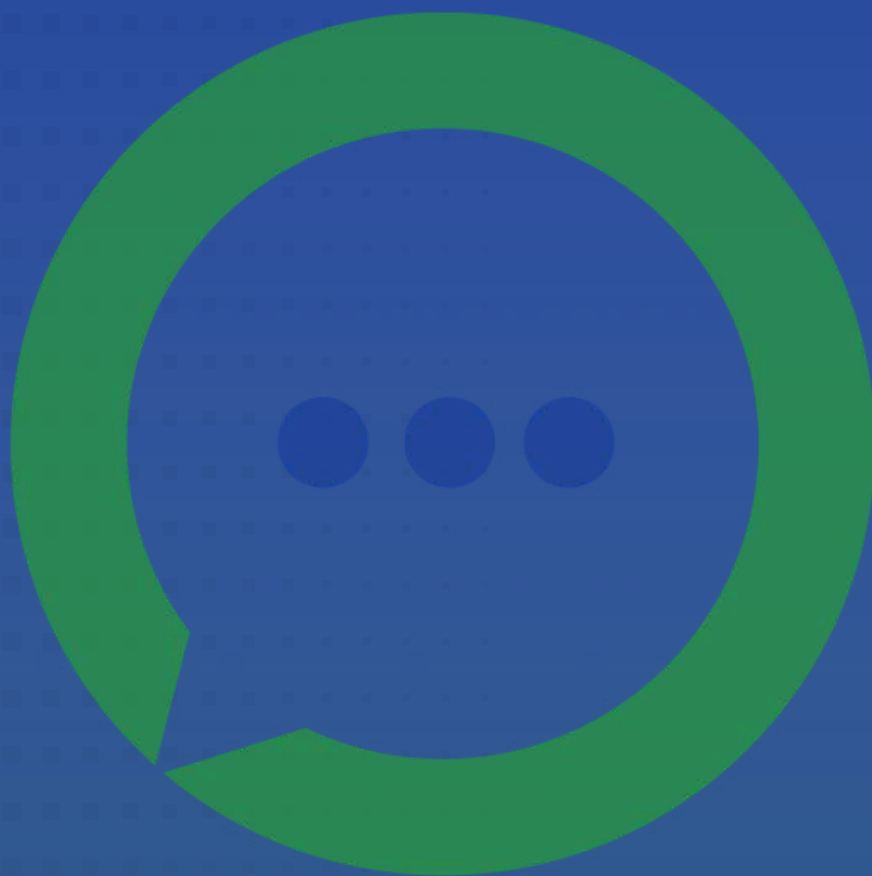
Em 2025, a Ouvidoria do TCE/AM seguirá com o propósito de aprimorar os processos, buscando sempre a excelência no atendimento e na transparência para fortalecer ainda mais a confiança da sociedade, bem como uma gestão pública mais acessível e eficiente, alinhada aos princípios de participação cidadã e melhoria contínua dos serviços prestados.

Conselheiro Mario Manoel Coelho de Mello

Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas - Biênio 2024/2025

"Quem tem ouvidos para ouvir, ouça."

Mateus 13:09



Ouvidoria

TCE-AM

Av. Efigênio Salles, 1155 - Aleixo
Manaus - AM - CEP 69057-050
(92) 98815-1000

www.ouvidoria.tce.am.gov.br
