

MANUAL DE PROCEDIMENTOS OUVIDORIA TCE-AM 2020



EXPEDIENTE

Tribunal de Contas do Estado do Amazonas

Presidente

Conselheiro Mario Manoel Coelho de Mello

Ouvidor

Conselheiro Érico Xavier Desterro e Silva

Chefe de Gabinete

Harleson dos Santos Arueira

Equipe da Ouvidoria

Érika Alves de Araújo

France Clayre Moutinho da Silva Melo

Francilan de Lima Barnabé

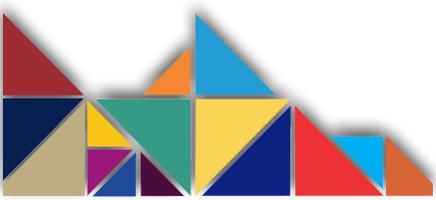
Francisco Antônio Pinto Neto

Giovana Airon Carvalho Almeida

Kayla Sousa Monteiro

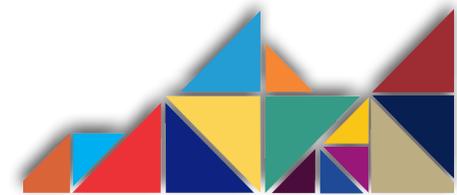
Mara Eduvirgem de Belém Pereira

Thábita Leão Corrêa Lima



SUMÁRIO

1. O que é a Ouvidoria?	05
2. Atribuições	06
3. O que a Ouvidoria não faz?	07
3.1. Solicitação de Informação	07
4. Canais de Comunicação	08
5. Tipos de Manifestações	09
5.1. Comunicação de Irregularidade	09
5.2. Dúvida	09
5.3. Sugestão	10
5.4. Elogio	10
5.5. Reclamação	11
5.6. Solicitação	11
6. Recebimento e Registro das Manifestações	12
7. Requisitos Mínimos de Admissibilidade	15
7.1. Licitação	16
7.2. Contratos	16
7.3. Concurso público	17
7.4. Obras públicas	17
7.5. Contratos de pessoal e acúmulo de cargos	17
7.6. Contratação temporária de pessoal	18
7.7. Acúmulo de cargos públicos	18
7.8. Prestação de serviço público	19
8. Fase de Encaminhamento	19
9. Acompanhamento das Manifestações Registradas	20
10. Conclusão das Manifestações	21
11. Conceitos	22







1- O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um canal direto de comunicação entre o cidadão e o Tribunal de Contas do Estado do Amazonas. Exerce, assim, o papel de mediadora e facilitadora entre o cidadão e a administração pública.

A Ouvidoria do TCE-AM foi criada por meio da Resolução nº 02, de 9 de fevereiro de 2006, e tem como sua principal função contribuir para a melhoria dos padrões e mecanismos de transparências e eficiência das atividades desenvolvidas por este Tribunal.

MISSÃO

Impulsionar o controle social das atividades desenvolvidas pelo TCE-AM, fortalecendo a Cidadania e a Democracia Participativa, atuando como um canal de fácil comunicação e de interlocução de denúncias em relação aos anseios dos cidadãos, usuários e do interesse público, oferecendo, ainda, elementos que auxiliem as auditorias realizadas pelo Tribunal.

VISÃO

Atingir a excelência no fomento do controle social, sendo instrumento efetivo, eficaz e eficiente do regime democrático.

VALORES

Autonomia
Celeridade
Comprometimento
Eficácia
Ética
Imparcialidade
Participação
Transparência



2- ATRIBUIÇÕES

- ▶ Receber e examinar comunicação de irregularidade, dúvida, sugestão, elogio, reclamação e solicitação, relativas às atividades desempenhadas pelo Tribunal de Contas, principalmente as relatadas pela sociedade que tenham relação com a prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades das administrações direta e indireta do Estado e Municípios;
- ▶ Organizar e interpretar as manifestações propostas perante esta Ouvidoria;
- ▶ Encaminhar às áreas competentes as manifestações protocolizadas na Ouvidoria, acompanhando as providências adotadas, garantindo, desta forma, o retorno aos interessados;
- ▶ Encaminhar, no que couber, aos Excelentíssimos Conselheiros e Auditores, o resultado das manifestações que possuam relação com cada relatoria, para que adotem ou determinem a adoção por parte dos setores competentes, das medidas cabíveis;
- ▶ Buscar meios efetivos que viabilizem resposta resolutiva das demandas recebidas;
- ▶ Produzir, de forma satisfativa, resposta às manifestações apresentadas;
- ▶ Divulgar através dos diversos canais de comunicação da Ouvidoria e do TCE-AM, o trabalho realizado pela Ouvidoria, assim como prestar informações e orientações que sejam consideradas necessárias para desenvolvimento das suas ações;
- ▶ Receber sugestões, reclamações, denúncias e propostas de qualquer cidadão ou entidade relativa às questões ambientais.





3- O QUE A OUVIDORIA NÃO FAZ?

A Ouvidoria, canal de comunicação entre a sociedade e o Tribunal de Contas, não atua como órgão julgador, auditoria, corregedoria, comissão processante ou comissão de ética. Do mesmo modo, a Ouvidoria do TCE-AM não recebe solicitação de informação regida pela Lei nº. 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Em obediência à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18/11/2011) - que tem como objetivo regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas - o Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM) disponibiliza as informações de interesse coletivo ou geral, conforme estabelece a legislação federal, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) — setor de responsabilidade da Presidência do TCE.

Logo, esse tipo de solicitação de informação foge à competência da Ouvidoria, observadas no art. 29, parágrafo primeiro, inciso XII da Resolução Nº.

04/2002, e ainda, o disposto no art. 12, inciso I, da Resolução Nº. 13/2012, que regulamenta o acesso de informação pública no âmbito deste Tribunal.

Para solicitá-la, o demandante precisa encaminhar ao presidente do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, a quem compete, como fundamentado, relatar, avaliar e decidir sobre processos administrativos.

Conforme o parágrafo terceiro do artigo 10º, da LAI, que trata do “Pedido de Acesso”, apenas documentos que não possam vir a comprometer a tomada de decisão e do ato podem ser disponibilizados.

Despesas e receitas da Corte de Contas, legislações, contratos, convênios são algumas das informações que o cidadão pode consultar.



4- CANAIS DE COMUNICAÇÃO

1. ATENDIMENTO PESSOAL

Av. Efigênio Salles, 1155 - Parque 10 de Novembro, 1º andar, prédio anexo, Manaus – AM. De segunda-feira a sexta-feira - 8h às 15h.

2. ATENDIMENTO ELETRÔNICO

2.1 E-mail: ouvidoria@tce.am.gov.br

2.2 Site: ouvidoria.tce.am.gov.br

3. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

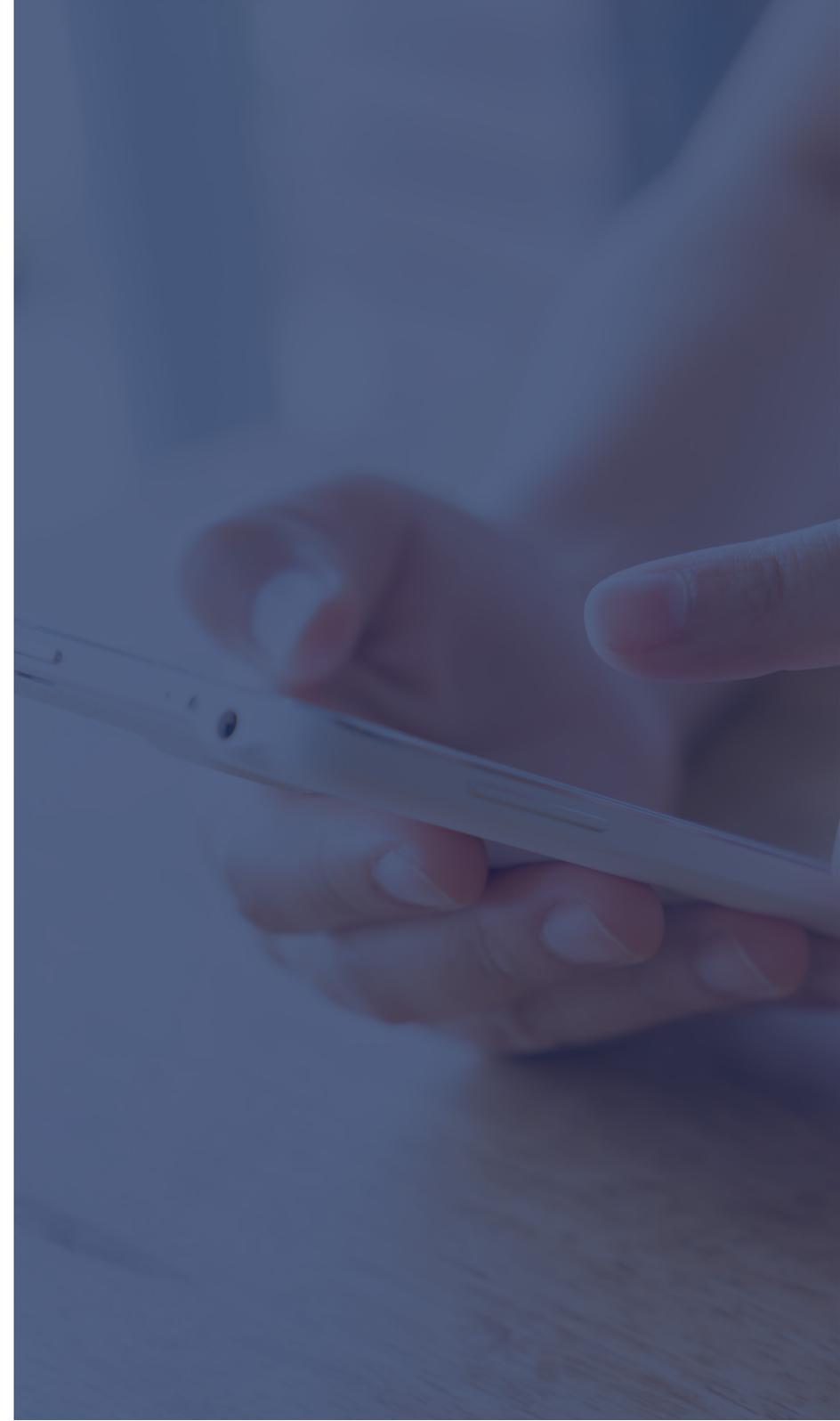
3.1 Disque-Ouvidoria: 0800 280 0007;

3.2 Telefones da Ouvidoria: +55 92 3301-8107 e +55 92 3301-8222;

3.3 WhatsApp: +55 92 8815-1000.

4. ATENDIMENTO POSTAL

Formulários disponíveis gratuitamente pelos Correios ou correspondência normal para o seguinte destinatário: Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, Av. Efigênio Salles, 1155 Parque 10, Manaus/AM - CEP: 69055-736.



▶▶▶▶▶▶ 5- TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÃO	DEFINIÇÃO NORMATIVA	CONCEITUAÇÃO
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	Comunicação de possível ato considerado ilegal ou prática que demonstre uma má gestão pública, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno e externo.	A comunicação de irregularidade deve envolver a comunicação de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos.
DÚVIDA	Pedido de esclarecimento acerca de uma incerteza em relação ao fato ou uma notícia.	Contribuem para que a finalidade de um fato ou notícia seja passada à sociedade de forma correta.

▶▶▶▶▶▶ 5- TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

SUGESTÃO

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de procedimentos de políticas e serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.

Essas manifestações contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento da política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade dos Poderes ou serviço público prestado.

ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou satisfação acerca do serviço oferecido e atendimento recebido no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.

O elogio é uma forma de demonstrar satisfação ou felicidade com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.





5- TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa a um serviço público prestado pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas.

Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas a atos da Administração, de concessionárias de serviço público ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.

SOLICITAÇÃO

Requerimento de adoção de providência por parte do Tribunal de Contas do Amazonas, não abrangido pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18/11/2011).

Este tipo de manifestação que deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço, pode se referir a uma solicitação material ou não. A solicitação pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas.





6- RECEBIMENTO E REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

Sobre o tratamento dado às denúncias anônimas e à reserva de identidade, perfilhamos o entendimento constante no site da CGU e nas suas instruções normativas, conforme transcrição a seguir.

DENÚNCIAS ANÔNIMAS E RESERVA DE IDENTIDADE ¹

“A Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014, é uma norma editada em conjunto pela Ouvidoria-Geral da União e pela Corregedoria-Geral da União, com o objetivo de regulamentar o recebimento da denúncia anônima e proteção de informações relacionadas à identidade do denunciante.”



¹ **MANUAL DE OUVIDORIA PÚBLICA rumo ao sistema participativo.** Edição revisada e ampliada da Coleção OGU. p 36-37. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/29959>



▶▶▶▶▶ a) Denúncia anônima

“A Constituição Federal de 1988 garante a livre manifestação do pensamento, proibindo o anonimato (art. 5º, IV). Entretanto, o Supremo Tribunal Federal relativizou esta proibição, decidindo que as autoridades públicas não podem iniciar medidas de persecução, ou seja, processos judiciais ou administrativos, apoiando-se, unicamente em peças apócrifas ou em escritos anônimos (STF, Inq. 1.957-PR, Rel. Min. Carlos Veloso, julgado 19/12/2005). Em outras palavras, nada impede que o Poder Público, provocado por uma denúncia anônima, adote medidas destinadas a apurar previamente, com prudência e discricção, a possível ocorrência do ato ilícito. O que não se pode é iniciar um processo punitivo baseando-se exclusivamente na denúncia anônima. Não se pode sequer iniciar um procedimento punitivo somente a partir de uma denúncia anônima. Ou seja, tudo o que se pode fazer a partir de uma denúncia anônima é a instauração de um procedimento investigativo inicial, instaurado e desenvolvido sob responsabilidade do próprio órgão público. Se, a partir dos

resultados dessa investigação preliminar, novos fatos forem descobertos, pode-se, aí sim, ter início um procedimento investigativo com caráter punitivo (como um processo administrativo disciplinar). As ouvidorias públicas, portanto, podem e devem receber denúncias anônimas e dar-lhes encaminhamento, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos. Afinal de contas, quando a denúncia for anônima não haverá possibilidade de pedir esclarecimentos adicionais ao cidadão. Se uma denúncia não trazer elementos mínimos, a ouvidoria não deve encaminhá-la ao órgão responsável pela apuração, pois nada poderá ser feito. Sobre o tema, veja-se o enunciado nº. 03 da CGU, de 05 de maio de 2011:

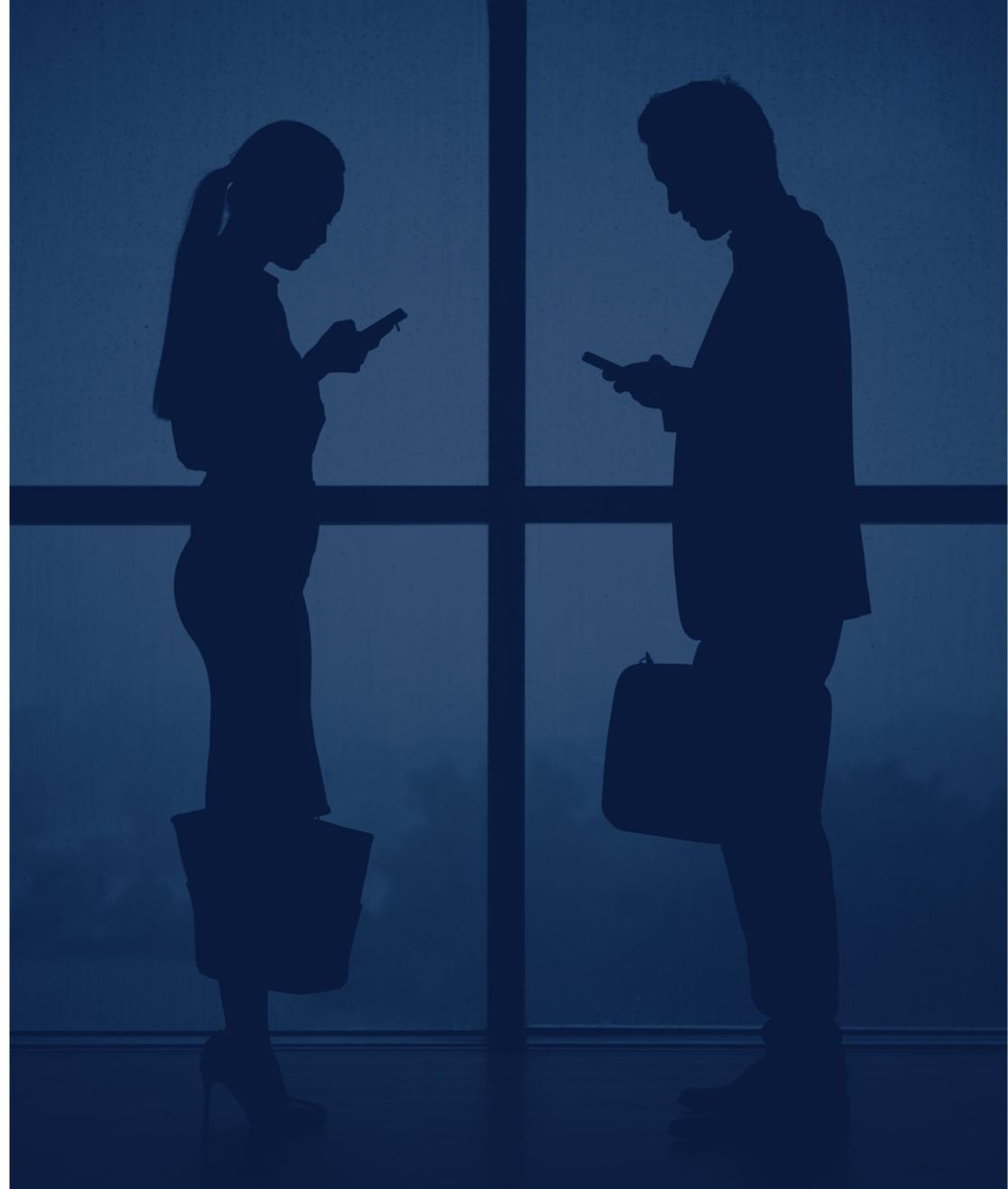
Enunciado CGU n.º 03. Delação anônima. Instauração. A delação anônima é apta a deflagrar apuração preliminar no âmbito da Administração Pública, devendo ser colhidos outros elementos que a comprovem.”

¹ **MANUAL DE OUVIDORIA PÚBLICA rumo ao sistema participativo.** Edição revisada e ampliada da Coleção OGU. p 36-37. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/29959>



▶▶▶▶▶▶ b) Reserva de identidade

“Com relação à proteção da identidade do denunciante, surge uma questão complicada: diante da Lei de Acesso à Informação, como o órgão ou entidade deve proceder quando um agente público denunciado formulou pedido para conhecer a identidade daquele que o denunciou? A Lei de Acesso à Informação prevê, como regra geral, o acesso à informação pública, enquanto o sigilo deve ser tratado como exceção. Por um lado, conhecer o denunciante é importante para o exercício da ampla defesa. Por outro, a não revelação de sua identidade pode ser fundamental para a preservação de sua integridade física ou para que não sofra represálias por parte do denunciado. Tentando solucionar a questão, no intuito de proteger tanto a integridade do denunciante quanto o direito de ampla defesa do acusado, a CGU vem considerando que o nome do denunciante constitui informação pessoal, protegida, nos termos do art. 31 da LAI, pelo prazo de cem anos. Este é o entendimento que prevaleceu na redação da Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01/2014.”



¹ **MANUAL DE OUVIDORIA PÚBLICA rumo ao sistema participativo.** Edição revisada e ampliada da Coleção OGU. p 36-37. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/29959>





7- REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISSIBILIDADE

Antes de serem classificadas, as manifestações, se for o caso, devem preencher determinados requisitos mínimos de admissibilidade a fim de que sejam consideradas APTAS ou INAPTAS para apuração.

Tal análise deve pautar-se pelos parâmetros abaixo elencados e será realizada com base nas informações prestadas pelo reclamante/denunciante, devendo ser ressaltado que não cabe à Ouvidoria do TCE-AM investigar acerca da veracidade das informações prestadas, não impedindo, no entanto, que a Ouvidoria busque previamente, informações adicionais para o encaminhamento adequado do assunto.

Esses requisitos mínimos de admissibilidade são: **consistência, possibilidade fática ou jurídica e nexos causal.**

Haverá consistência quando as ideias apresentadas, a exposição dos fatos e estrutura de pensamentos contidos na manifestação permitirem deduzir ou

inferir uma narrativa plausível. A possibilidade fática é verificada com base na lógica, devendo o objeto da manifestação ser passível de ser alcançado no mundo real. A possibilidade jurídica, ressalte-se também que o fato de uma manifestação ter sido acolhida, ou seja, considerados presentes os requisitos mínimos de admissibilidade, não implica necessariamente na abertura de protocolo.

Abaixo, listamos um **rol exemplificativo** de alguns temas relacionadas com as atividades de controle do TCE, com alguns elementos básicos que possam facilitar e/ou auxiliar na apuração das manifestações.





7- REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISSIBILIDADE

7.1. LICITAÇÃO

- 7.1.1 Órgão contratante;
- 7.1.2 Empresa vencedora da licitação;
- 7.1.3 Tipo de Licitação;
- 7.1.4 Edital;
- 7.1.5 Objeto e valor;
- 7.1.6 Data da licitação;
- 7.1.7 Publicação do edital;
- 7.1.8 Contrato formalizado com o número, ano, data, e publicação;
- 7.1.9 Descrição da irregularidade e data que ocorreu.

7.2. CONTRATOS

- 7.2.1 Órgão contratante;
- 7.2.2 Empresa contratada;
- 7.2.3 Processo Licitatório;
- 7.2.4 Número do contrato, ano, data, valor e publicação;
- 7.2.5 Objeto;
- 7.2.6 Empenho, valor e data;
- 7.2.7 Origem do Recurso (Federal, Estadual ou Municipal);
- 7.2.8 Descrição da irregularidade e data que ocorreu.





7- REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISSIBILIDADE

7.3. CONCURSO PÚBLICO

7.3.1 Número do edital com indicação da data de publicação do mesmo;

7.3.2 A homologação do resultado final com a indicação da data do mesmo;

7.3.3 Atos de nomeações com a indicação da data de publicação dos mesmos;

7.3.4 Relação de classificação do resultado preliminar;

7.3.5 Criação da comissão de concurso;

7.3.6 Descrição da irregularidade;

7.4. OBRAS PÚBLICAS

7.4.1 Localização da obra;

7.4.2 Descrição da obra em execução;

7.4.3 Reforma ou ampliação;

7.4.4 Contrato ou Convênio;

7.4.5 Descrição da irregularidade;

7.4.6 Registro fotográfico.

7.5. CONTRATAÇÃO DE PESSOAL E ACÚMULO DE CARGOS

7.5.1 Nome do favorecido;

7.5.2 Cargo ou função ocupada;

7.5.3 Lotação;

7.5.4 Data da irregularidade;

7.5.5 Descrição da irregularidade.





7- REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISSIBILIDADE

7.6. CONTRATAÇÃO TEMPORÁRIA DE PESSOAL

7.6.1 Relação nominal de servidores temporários com a indicação do “cargo” para o qual foi contratado e a data de admissão;

7.6.2 Indicação do edital do Processo Seletivo Simplificado que os selecionou ou se foi contratado de forma direta;

7.6.3 Descrição da irregularidade.

7.7. ACÚMULO DE CARGOS PÚBLICOS

7.7.1 Nome completo do servidor;

7.7.2 Os cargos e/ou funções que acumula;

7.7.3 Data de admissão em cada cargo;

7.7.4 Órgãos envolvidos;

7.7.5 A lotação em cada cargo;

7.7.6 Cargo horária em cada cargo;

7.7.7 Data da irregularidade.

7.8. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

7.8.1 Órgão prestador;

7.8.2 Área de Atuação:

7.8.2.1 Saúde;

7.8.2.2 Educação;

7.8.2.3 Segurança Pública;

7.8.2.4 Incentivo à economia;

7.8.2.5 Incentivo à atividade rural/agrícola;

7.8.2.6 Vigilância Sanitária;

7.8.2.7 Infraestrutura;

7.8.2.8 Cultura e Turismo;

7.8.2.9 Trânsito;

7.8.2.10 Outros;

7.8.3 Data do ocorrido;

7.8.4 Servidor/Envolvidos;

7.8.5 Descrição da irregularidade.





8- FASE DE ENCAMINHAMENTO



Finalizada a fase de classificação, as manifestações serão encaminhadas por meio eletrônico aos setores do Controle Externo competentes para processamento da matéria e eventuais providências e resposta à Ouvidoria Geral.



9- ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

As manifestações que gerarem protocolos de ouvidoria serão cadastradas em banco de dados informatizado, contendo número sequencial, que será reiniciado anualmente.

O registro deverá informar a distribuição que foi promovida, conforme sua natureza e/ou órgão a que se direcionem, permitindo ao público e à Ouvidoria o acompanhamento do encaminhamento dado às manifestações.

Os interessados poderão acompanhar o andamento dos seus protocolos por meio do Sistema da Ouvidoria, disponibilizados no sítio eletrônico: <http://www.tce.am.gov.br/ouvidoria>.

Os requerentes serão notificados acerca das conclusões alcançadas em suas reclamações.





10- CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações apresentadas à Ouvidoria, uma vez analisadas e devidamente classificadas e encaminhadas, serão consideradas concluídas para fins de relatório.

A classificação quanto à conclusão deverá ser feita utilizando um dos seguintes motivos: a) Procedente; b) Improcedente; c) Parcialmente Procedente.

As manifestações procedentes são autuadas como Processo de Representação ou Denúncia, conforme o caso, ou serão levadas ao relator para juntada ao Processo que já trate sobre o assunto. Após isso, serão arquivadas no âmbito da Ouvidoria, uma vez que receberão análise em processo de controle externo.

As manifestações improcedentes, assim que comunicada essa classificação ao demandante, serão arquivadas.

As manifestações parcialmente procedentes ocorrem quando o demandante apresenta mais de uma demanda dentro de uma única manifestação, e somente parte da demanda é considerada procedente. Nesse caso, a demanda improcedente será arquivada e a demanda procedente receberá o mesmo tratamento das manifestações procedentes citadas no parágrafo anterior.

DEMANDAS/MANIFESTAÇÕES: todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria (comunicação de irregularidade, dúvida, sugestão, elogio, reclamação e solicitação), através de seus diversos canais de atendimento.

MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS: atendimentos realizados pela Ouvidoria cadastrados no sistema informatizado de gerenciamento de dados (SPE-DE) pelo próprio demandante/manifestante ou pela equipe técnica da Ouvidoria;

DEMANDANTE/MANIFESTANTE: pessoa física ou jurídica que encaminha uma manifestação à Ouvidoria do TCE-AM;

UNIDADE TÉCNICA: setor ligado à Secretaria de Controle Externo do TCE-AM que atua em matéria relacionada com o conteúdo da manifestação encaminhada;

ENVOLVIDOS: pessoa física ou jurídica descritas no objeto da manifestação.

RELATOR: conselheiro do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas responsável por analisar precipuamente um processo, sendo de sua competência apresentar o relatório (resumo sobre o que ocorreu no processo) e o voto (a sua decisão a respeito do caso) aos demais membros do Tribunal Pleno.

SPEDE: sistema de Processos e Documentos Eletrônicos.





Av. Efigênio Salles, 1155 - Parque 10 de Novembro, 1º andar, prédio anexo, Manaus - AM

ouvidoria.tce.am.gov.br

 [ouvidoriatceam](https://www.instagram.com/ouvidoriatceam)  [ouvidoriatceam](https://www.facebook.com/ouvidoriatceam)

