

# **MANUAL** **DE PROCEDIMENTOS** **OUVIDORIA TCE-AM**



**Ouvidoria**  
TCE-AM



**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

# SUMÁRIO

---

1. O que é Ouvidoria? .....	3
2. Atribuições .....	4
3. Conceitos .....	5
4. O que a Ouvidoria não faz .....	7
5. Canais de Comunicação .....	8
6. Tipos de Manifestações .....	9
7. Recebimento e Registro de Manifestações .....	12
8. Requisitos Mínimos de Admissibilidade .....	14
9. Fase de Encaminhamento .....	17
10. Acompanhamento das Manifestações Registradas .....	17
11. Conclusão das Manifestações .....	18
12. Fluxograma .....	19



**Ouvidoria**  
TCE-AM



## O QUE É A OUVIDORIA?

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 alterada pela Resolução nº 12, de 06 de dezembro de 2022, tendo como sua principal função contribuir para a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência 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

- › Comprometimento
- › Ética
- › Eficácia
- › Celeridade
- › Participação
- › Imparcialidade
- › Transparência
- › Autonomia



## ATRIBUIÇÕES

- › Receber e examinar comunicação de irregularidade, dúvida, sugestão, elogio, reclamação e solicitação, relativas às atividades desempenhadas pelo Tribunal de Contas, mas 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, se for o caso, 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 resolutive das demandas recebidas;
- › Produzir, de forma satisfatória, 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.



## CONCEITOS

**RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa às políticas e/ou serviços públicos.

**DENÚNCIA:** comunicação de irregularidade ou ilegalidade ao TCE, com necessário atendimento aos requisitos legais aplicáveis, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

**ELOGIO:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido.

**SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

**SOLICITAÇÃO:** questionamento suscitado na aplicação de dispositivos legais e regulamentares concernentes à matéria de competência do Tribunal.

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**DEMANDA:** comunicação feita ao TCE, por meio de manifestação, por pessoa física ou jurídica, que não se caracterize como consulta, denúncia, representação ou qualquer das espécies processuais previstas no Regimento Interno do TCE.

**DEMANDANTE:** pessoa física ou jurídica que encaminha demanda ao TCE.

**MANIFESTAÇÃO:** demanda encaminhada à Ouvidoria do TCE contendo sugestão, elogio, denúncia, reclamação, solicitação, dúvida sobre serviço prestado pelo Tribunal ou sobre matéria de competência do Tribunal.

**MANIFESTANTE:** autor da manifestação, pessoa física ou jurídica, identificada ou não.

**REPRESENTAÇÃO:** prerrogativa dos órgãos, entidades ou pessoas legitimadas de apresentarem ao Tribunal, irregularidades ou ilegalidades praticadas pelo administrador ou responsável sujeito à sua jurisdição.

**SETOR COMPETENTE:** unidade responsável pela prestação de serviço no âmbito do TCE ou que detém competência institucional relativa ao tema objeto da demanda.

**TRIAGEM:** conjunto de procedimentos a ser realizado com vistas a esclarecer o conteúdo das manifestações e a viabilizar os atos de classificação e distribuição.

**ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÃO:** conclusão de todos os procedimentos aplicáveis à manifestação.

**EXAME PRÉVIO DE MÉRITO:** conjunto de procedimentos utilizados pela unidade competente para avaliar materialidade, risco, relevância para fins de controle social e pertinência dos fatos descritos na manifestação, previamente à eventual autuação de processo.

**RESPOSTA-PADRÃO:** texto padronizado utilizado pela Ouvidoria para elaboração de respostas a demandas de conteúdo semelhante.

**DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA:** atos ordinatórios utilizados pelas figuras que participam da demanda, para impulsioná-la.

**ANEXOS:** documentos que acompanham a demanda.

**DEMANDA INEPTA:** manifestação que omite os elementos necessários, reputados como insanáveis, ou se mostra profundamente contraditória e obscura.

**SERVIÇOS PÚBLICOS:** atividades exercidas pela Administração Pública direta, indireta e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

**POLÍTICA PÚBLICA:** conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.



## 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, Ouvidoria do TCE-AM não recebe solicitação de informação regida pela Lei n. 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, observado o 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 Lei de Acesso, 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.



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

## **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.

## **ATENDIMENTO ELETRÔNICO**

✉ [ouvidoria@tce.am.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.am.gov.br)

🖨 [ouvidoria.tce.am.gov.br](http://ouvidoria.tce.am.gov.br)

## **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

☎ +55 92 3301-8222;

📞 +55 92 98815-1000;



## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÃO	DEFINIÇÃO NORMATIVA	CONCEITUAÇÃO
<b>COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE</b>	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 o alerta 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. A investigação e repressão a esses atos ilícitos depende da atuação dos órgãos de controle interno e externo.
<b>DÚVIDA</b>	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 informada à sociedade de forma correta.
<b>SUGESTÃO</b>	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.	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.

MANIFESTAÇÃO	DEFINIÇÃO NORMATIVA	CONCEITUAÇÃO
<b>ELOGIO</b>	Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.	O elogio é uma forma de demonstrar satisfação ou felicidade com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Demonstração de insatisfação relativa às políticas e/ou serviços públicos.	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.
<b>SOLICITAÇÃO</b>	Questionamento suscitado na aplicação de dispositivos legais e regulamentares concernentes à matéria de competência do Tribunal.	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.



## RECEBIMENTO E REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

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.

### 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 discrição, 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, por exemplo, 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 n. 03 da CGU, de 05 de maio de 2011:

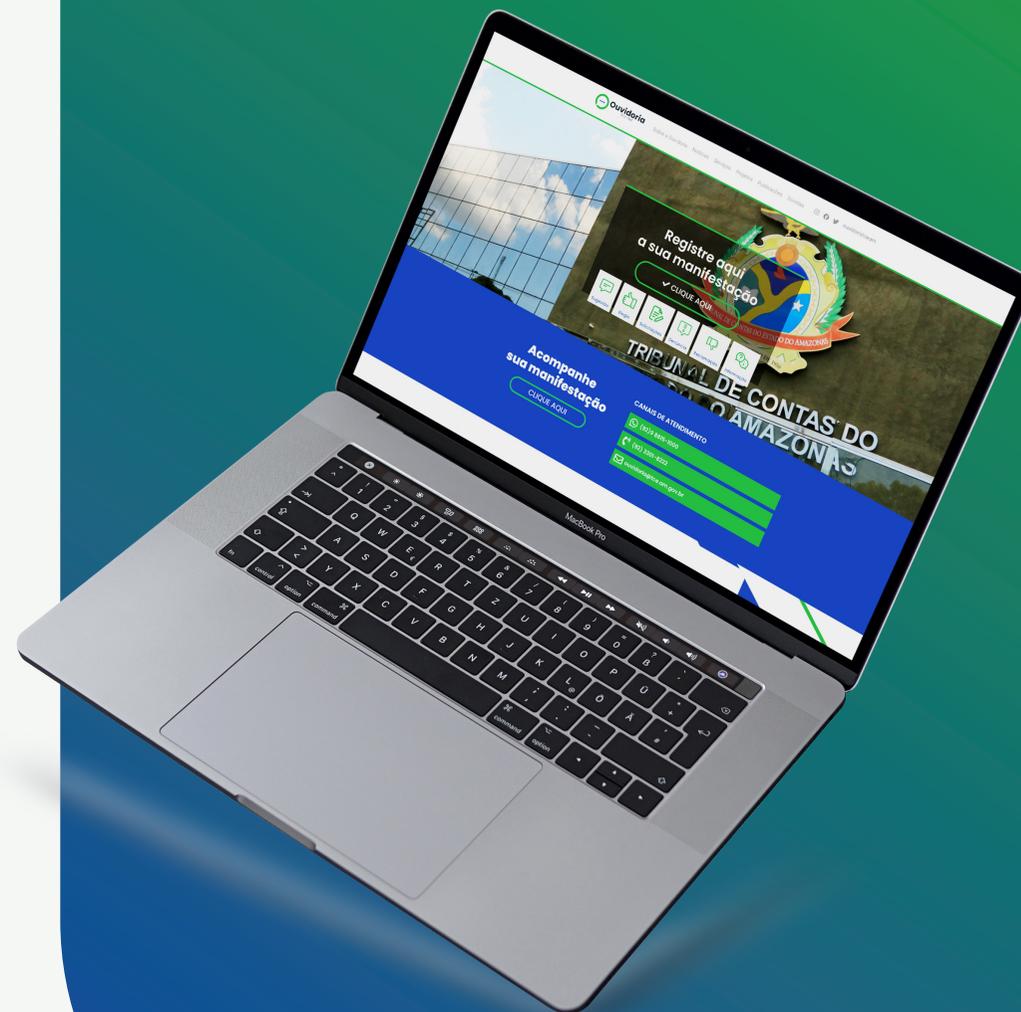
*Enunciado CGU n.º 03. Delação anônima. Instauração. A delação anônima é apta a deflagrar apuração preliminar no âmbito da Administração Pública, devendo ser colhidos outros elementos que a comprovem*

## 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.





## REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISSIBILIDADE

Antes de serem classificadas, as manifestações, se for o caso, devem preencher determinados requisitos mínimos de admissibilidade.

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. Abaixo, listamos um rol exemplificativo de alguns temas relacionados com as atividades de controle do TCE, com alguns elementos básicos

que possam facilitar e/ou auxiliar na apuração das manifestações:

### 1. Licitação

- 1.1 Órgão contratante;
- 1.2 Empresa vencedora da licitação;
- 1.3 Tipo de Licitação;
- 1.4 Edital;
- 1.5 Objeto e valor;
- 1.6 Data da licitação;
- 1.7 Publicação do edital;
- 1.8 Contrato formalizado com o número, ano, data, e publicação;
- 1.9 Descrição da irregularidade e data que

### 2. Concurso Público

- 2.1 Órgão contratante;
- 2.2 Empresa contratada;
- 2.3 Processo Licitatório;
- 2.4 Número do contrato, ano, data, valor e publicação;
- 2.5 Objeto;
- 2.6 Empenho, valor e data;
- 2.7 Origem do Recurso (Federal, Estadual ou Municipal);
- 2.8 Descrição da irregularidade e data que ocorreu.

### **3. Concurso Público**

- 3.1 Número do edital com indicação da data de publicação do mesmo;
- 3.2 A homologação do resultado final com a indicação da data do mesmo;
- 3.3 Atos de nomeações com a indicação da data de publicação dos mesmos;
- 3.4 Relação de classificação do resultado preliminar;
- 3.5 Criação da comissão de concurso;
- 3.6 Descrição da irregularidade;

### **4. Obras Públicas**

- 4.1 Localização da obra;
- 4.2 Descrição da obra em execução;
- 4.3 Reforma ou ampliação;
- 4.4 Contrato ou Convênio;
- 4.5 Descrição da irregularidade;
- 4.6 Registro fotográfico.

### **5. Contratação de Pessoal e Acúmulo de cargos**

- 4.1 Nome do favorecido;
- 4.2 Cargo ou função ocupada;

- 4.3 Lotação;
- 4.4 Data da irregularidade;
- 4.5 Descrição da irregularidade.

### **6. Contratação Temporária de Pessoal**

- 6.1 Relação nominal de servidores temporários com a indicação do "cargo" para o qual foi contratado e a data de admissão;
- 6.2 Indicação do edital do Processo Seletivo Simplificado que os selecionou ou se foi contratado de forma direta;
- 6.3 Descrição da irregularidade.

### **7. Acúmulo de Cargos Públicos**

- 7.1 Nome completo do servidor;
- 7.2 Os cargos e/ou funções que acumula;
- 7.3 Data de admissão em cada cargo;
- 7.4 Órgãos envolvidos;
- 7.5 A lotação em cada cargo;
- 7.6 Cargo horária em cada cargo;
- 7.7 Data da irregularidade.

## **8. Prestação de Serviço Público**

8.1 Órgão prestador;

8.2 Área de Atuação:

8.2.1 Saúde;

8.2.2 Educação;

8.2.3 Segurança Pública;

8.2.4 Incentivo à economia;

8.2.5 Incentivo à atividade rural/agrícola;

8.2.6 Vigilância Sanitária;

8.2.7 Infraestrutura;

8.2.8 Cultura e Turismo;

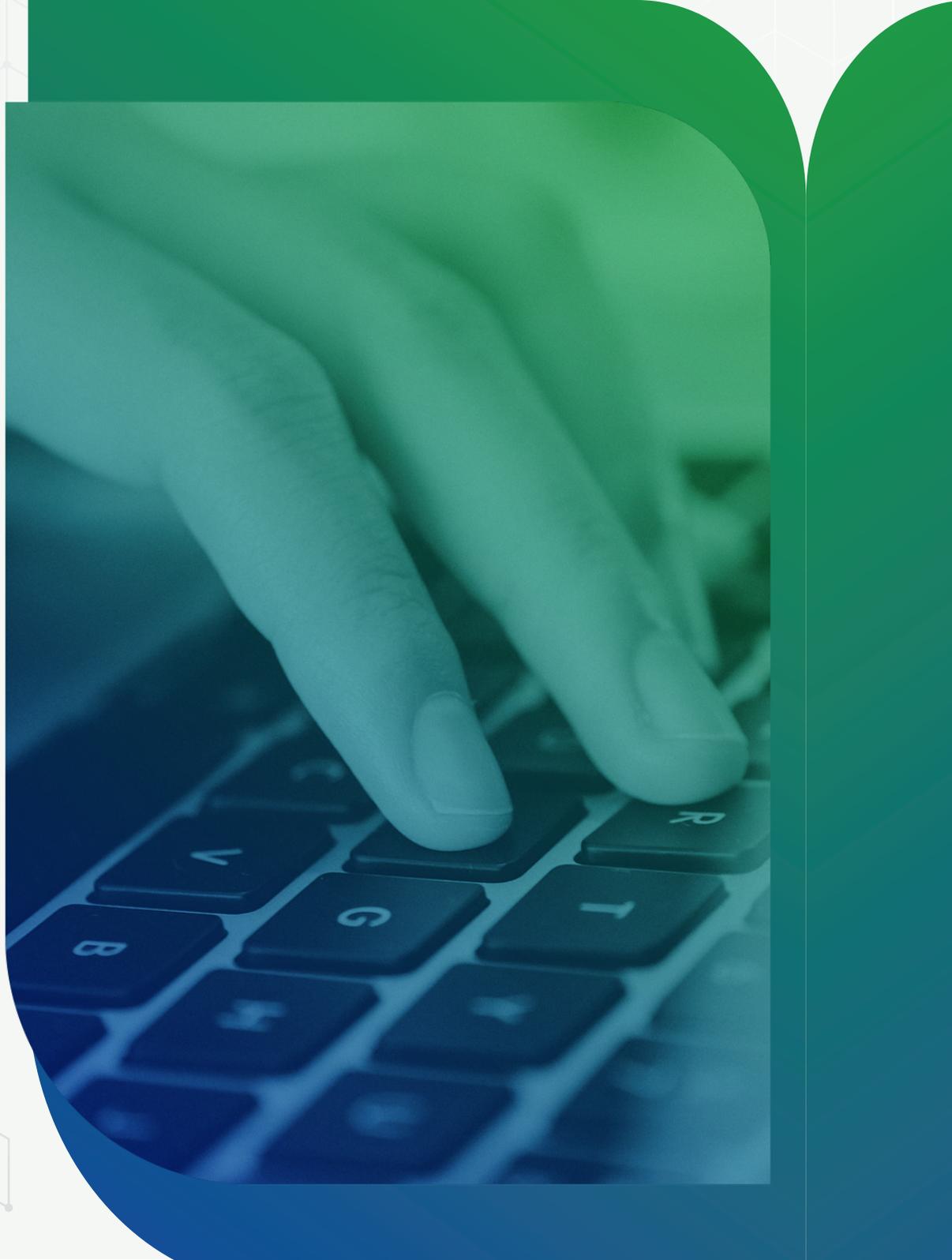
8.2.9 Trânsito e Transporte Público;

8.2.10 Outros;

8.3 Data do ocorrido;

8.4 Servidor/Envolvidos;

8.5 Descrição da irregularidade.





## 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.

## 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.



## 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 abaixo:

- a) Procedente;
- b) Improcedente.

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 são aquelas:

- a) Preliminarmente consideradas:

I - Genéricas;

II - Desproporcionais ou desarrazoadas;

III - Fora de competência deste Tribunal de Contas.

IV - Demandas repetidas, evasivas.

b) Assim consideradas pelo órgão técnico.

Nos casos acima, após comunicação ao demandante, as demandas serão arquivadas.



## FLUXOGRAMA

A Ouvidoria, motivada por reunião entre Gabinete da Presidência - GP, Departamento de Autuação, Estrutura e Distribuição Processual - DEAP e Secretaria de Controle Externo - SECEX realizada no dia 21 de junho de 2022, desenvolveu um fluxograma para alinhar os seus procedimentos internos e, assim, uniformizar a tramitação das manifestações, identificadas com ou sem reserva de identidade, nos órgãos subordinados ao Controle Externo do TCE/AM, garantindo maior celeridade na resolução das demandas.

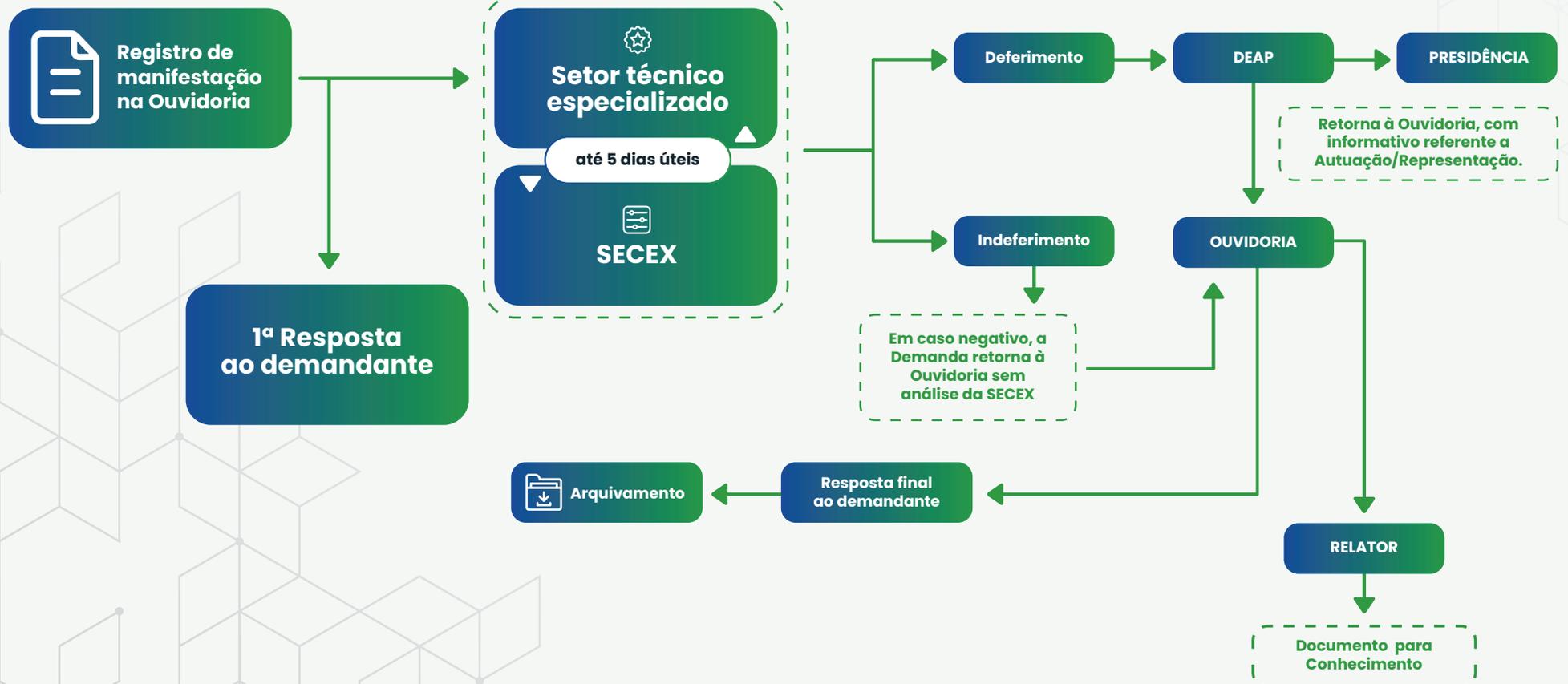
Foram definidos requisitos mínimos de admissibilidade das demandas, pautados em consistência, possibilidade fática ou jurídica e nexos. Dessa forma, com a implementação deste Fluxograma, estabeleceu-se um controle mais rigoroso dos prazos de tramitação das manifestações.

Nesse sentido, o estabelecimento deste Fluxograma restringe a atividade subjetiva impedindo discriminações e privilégios. Portanto, um procedimento transparente garantindo uma tramitação com lisura promovendo a comunicação da sociedade com a Corte concretizando uma gestão eficiente e dinâmica, alinhada à participação e proteção do cidadão face à Administração Pública.

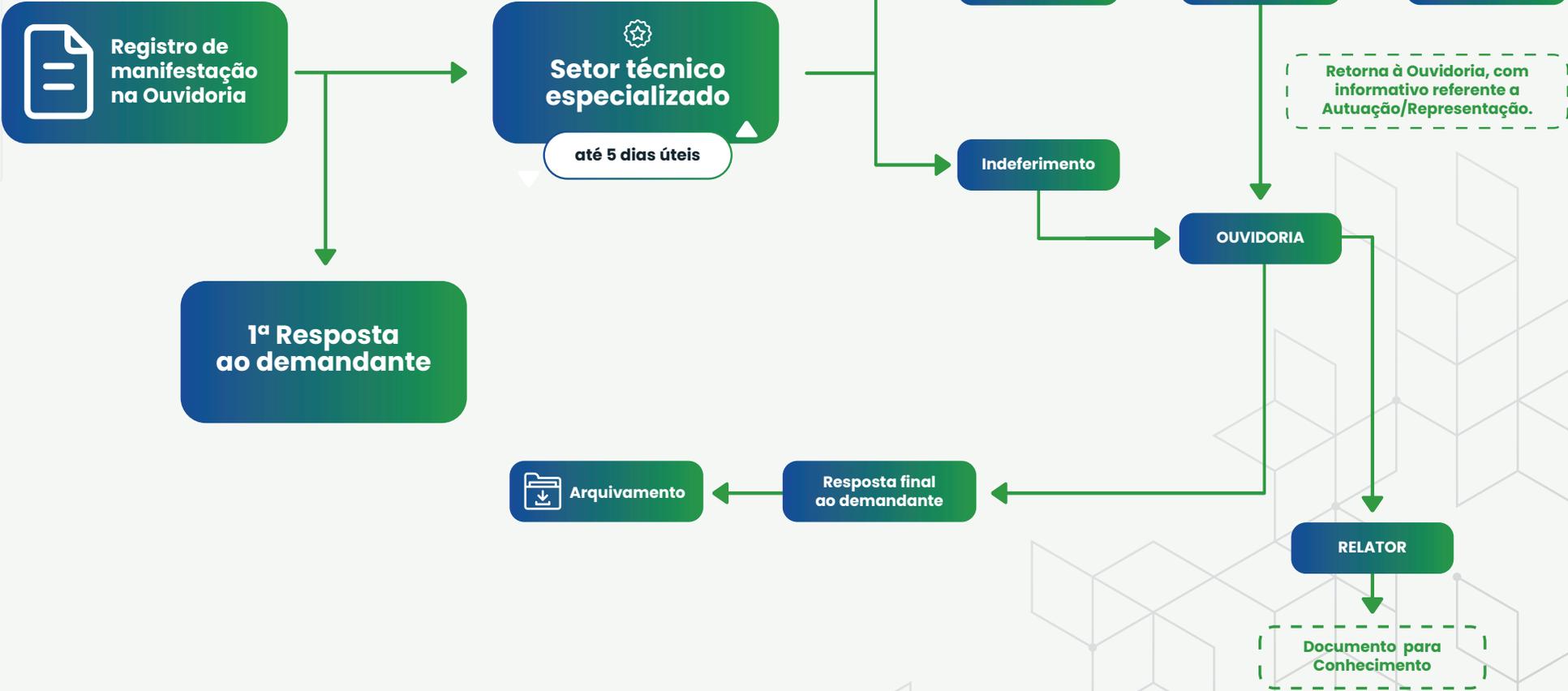


TRIBUNAL DE CONTAS DO  
ESTADO DO AMAZONAS

# MANIFESTAÇÃO COM RESERVA DE IDENTIDADE (SIGILOSA OU ANÔNIMA)



# MANIFESTAÇÃO ABERTA





**Ouvidoria**  
TCE-AM