

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2025



# 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

<b>Apresentação</b>	<b>04</b>
<hr/>	
<b>Total de Manifestações/Recebimento Mensal</b>	<b>05</b>
<hr/>	
<b>Formas de Entrada</b>	<b>06</b>
<hr/>	
<b>Tipos de Manifestações</b>	<b>07</b>
<hr/>	
<b>Assuntos</b>	<b>08</b>
<hr/>	
<b>Identificação</b>	<b>09</b>
<hr/>	
<b>Satisfação do Usuário</b>	<b>10</b>
<hr/>	
<b>Índice de Resolutividade</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>Projetos e Programas</b>	<b>12</b>
<hr/>	
<b>Municípios visitados pela Ouvidoria em 2025</b>	<b>16</b>
<hr/>	
<b>Pôster selecionado para integrar a 1ª edição da Revista Científica do Congresso Internacional dos Tribunais de Contas</b>	<b>17</b>
<hr/>	
<b>Atividades Diversas</b>	<b>19</b>
<hr/>	
<b>Considerações Finais</b>	<b>21</b>
<hr/>	

# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, instituída pela Resolução nº 02/2006-TCE/AM, atualmente regulamentada pela Resolução nº 12/2022-TCE/AM, tem exercido papel estratégico no recebimento, análise e encaminhamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, abrangendo comunicações de irregularidades, reclamações, solicitações, sugestões, dúvidas e elogios. Essa atuação contribui para o aprimoramento do trabalho das unidades técnicas do Tribunal e para a adoção de providências que assegurem respostas efetivas às demandas da sociedade. Além disso, a Ouvidoria também desenvolve programas, projetos e ações educativas de cidadania que fortalecem a compreensão sobre controle externo, boa governança e participação social.

O Relatório de Gestão 2025 da Ouvidoria do TCE/AM foi elaborado em consonância com a Resolução nº 12/2022-TCE/AM e com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos e estabelece diretrizes para o funcionamento das ouvidorias públicas. O documento apresenta, de forma sistematizada, as ações, resultados e iniciativas desenvolvidas ao longo do exercício, evidenciando o cumprimento das normas legais e o compromisso institucional com a transparência.

As atividades executadas em 2025 tiveram como referência o Plano de Ação da Ouvidoria, alinhado ao Plano Estratégico do TCE/AM, especialmente ao objetivo estratégico relacionado ao fortalecimento da participação social, bem como às diretrizes e critérios do 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), além dos compromissos institucionais firmados em eventos nacionais das ouvidorias e órgãos de controle.

Este relatório atende à finalidade de dar ampla publicidade às ações realizadas pela Ouvidoria no exercício de 2025, apresentando dados, indicadores e análises que demonstram os resultados alcançados. Ao evidenciar iniciativas voltadas ao fortalecimento do controle social, à sustentabilidade e à responsabilidade socioambiental, desenvolvidas em diferentes municípios do Estado do Amazonas, o documento reafirma o papel da Ouvidoria do TCE/AM como agente de promoção da cidadania, da escuta ativa e do aprimoramento da gestão pública, contribuindo para uma administração mais transparente, participativa e orientada ao interesse público.



# TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Em atendimento ao artigo 15, inciso I, da Lei nº 13.460/2017, a **Ouvidoria do TCE/AM contabilizou e divulga por meio do presente relatório o recebimento de 1.003 manifestações no exercício de 2025**, evidenciando o crescente nível de confiança da sociedade nesta Corte de Contas. Esse volume de interações reforça o papel da Ouvidoria como instrumento de participação cidadã e contribui para o fortalecimento de uma administração pública mais eficiente e transparente.

**1003**

**2025**

**573**

**2024**

## RECEBIMENTO MENSAL

Estas 1.003 manifestações foram recebidas da seguinte forma:

### 1º Semestre


<b>Janeiro</b>	46
<b>Fevereiro</b>	75
<b>Março</b>	84
<b>Abril</b>	62
<b>Maiο</b>	55
<b>Junho</b>	265


### 2º Semestre


<b>Julho</b>	103
<b>Agosto</b>	78
<b>Setembro</b>	72
<b>Outubro</b>	64
<b>Novembro</b>	57
<b>Dezembro</b>	42


# FORMAS DE ENTRADA

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

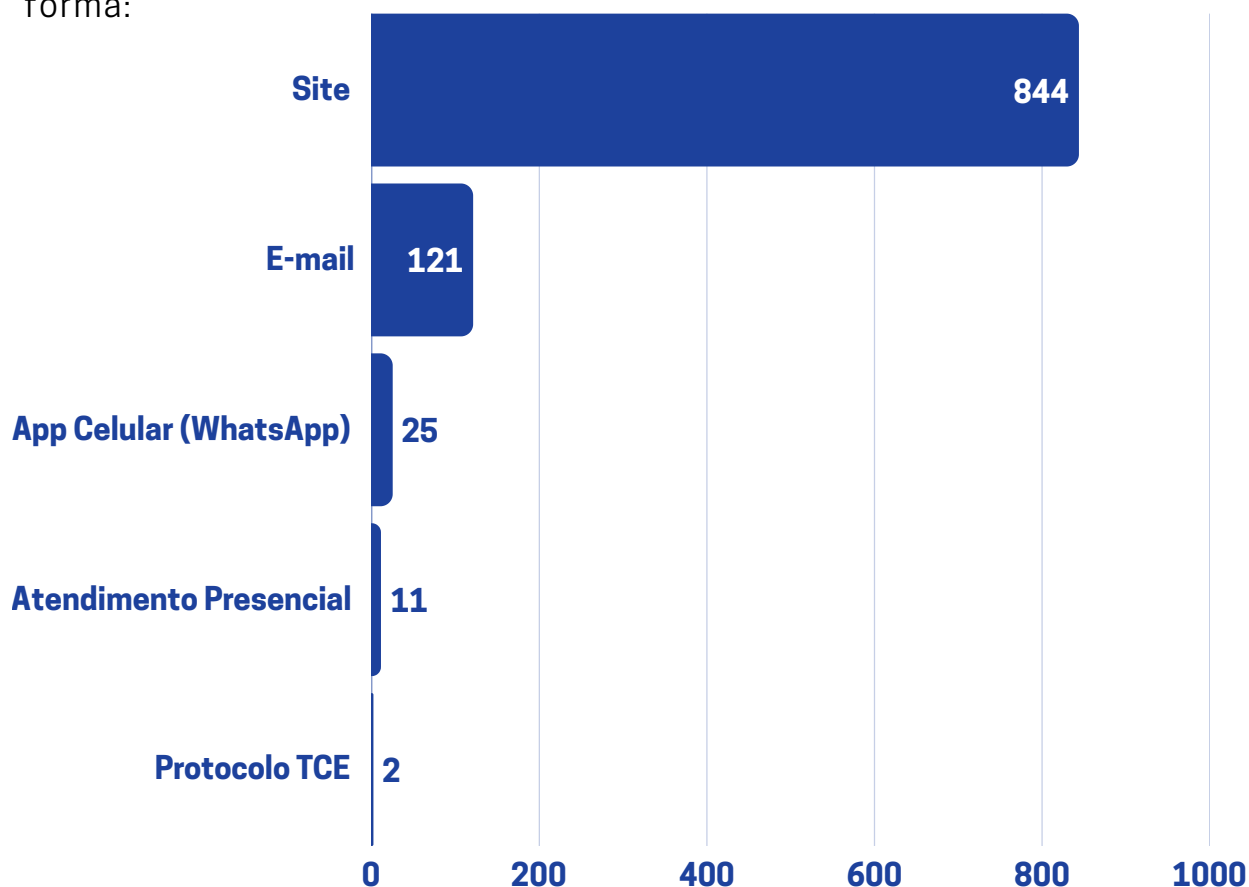
 ouvidoria.tce.am.gov.br

 ouvidoria@tce.am.gov.br

 (92) 98815-1000

 Av. Efigênio Salles, 1155, Manaus-AM

As **1.003 manifestações** recebidas em 2025 foram **registradas** da seguinte forma:



# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A **Ouvidoria do TCE/AM** atua exclusivamente no tratamento das manifestações **próprias de ouvidoria**, compreendendo comunicações de irregularidades, solicitações, reclamações, dúvidas, sugestões e elogios.

No TCE/AM, as demandas relacionadas a acesso a informações públicas com base na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) não são atendidas pela Ouvidoria. Quem responde a esses pedidos é o Serviço de Informação ao Público (SIP), criado pela Resolução TCE/AM nº 13/2012 e vinculado diretamente à Presidência.

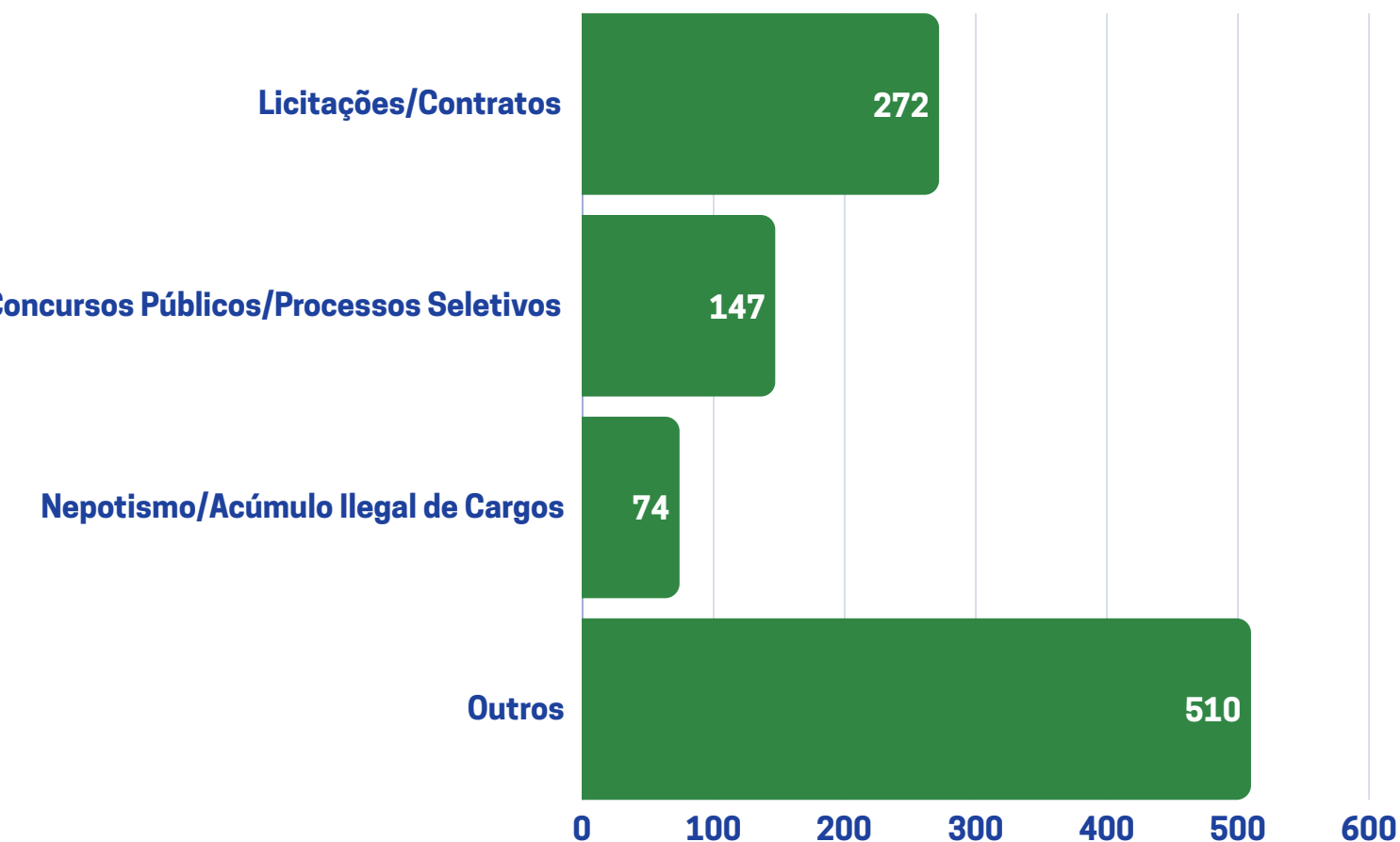
Do mesmo modo, não são tratadas no âmbito da Ouvidoria, as demandas relacionadas a condutas irregulares, antiéticas ou ilícitas, incluindo fraudes e outras formas de corrupção, cuja responsabilidade é da Comissão de Ética de Membros e pela Comissão de Ética Funcional dos Servidores (Resolução TCE/AM nº 08/2023), bem como os casos de violência contra a mulher que são atendidos pela Ouvidoria da Mulher (Lei nº 6.789/2024). Já as situações de assédio moral e sexual no ambiente institucional são tratadas pelo Comitê de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação (Resolução TCE/AM nº 05/2022).

O gráfico a seguir apresenta a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria no exercício de 2025, conforme a sua **tipologia**.



# ASSUNTOS

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



Na análise das 1.003 demandas ingressadas em 2025, verifica-se que sua maioria trata de comunicação de irregularidades referentes a licitações, contratos, concursos públicos, processos seletivos, nepotismo e acúmulo ilegal de cargos.

Após as demandas serem examinadas, foram adotados os encaminhamentos cabíveis, dentre eles: autuação de processo de Representação ou inclusão do objeto como item de inspeção ordinária no órgão jurisdicionado prevista no plano de fiscalização.

# IDENTIFICAÇÃO

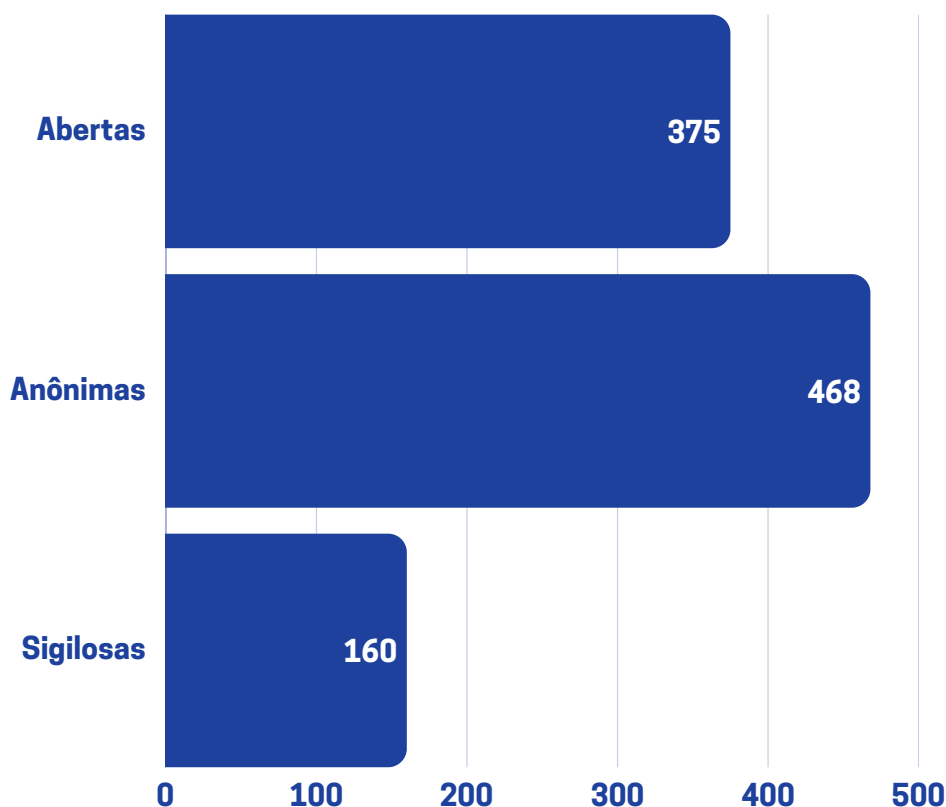
Ao enviar manifestação à Ouvidoria do TCE/AM, através de um dos canais disponíveis, o demandante seleciona a forma de identificação, conforme o artigo nº 11 da Resolução nº 12/2022, cujas opções são:

**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.

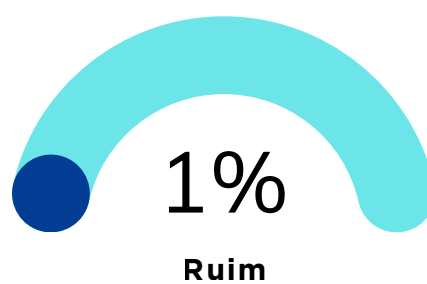
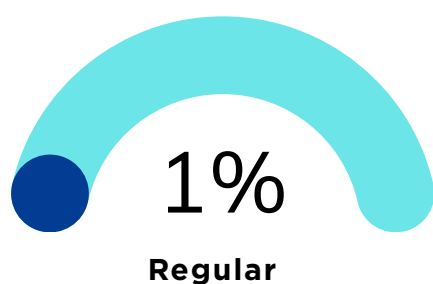
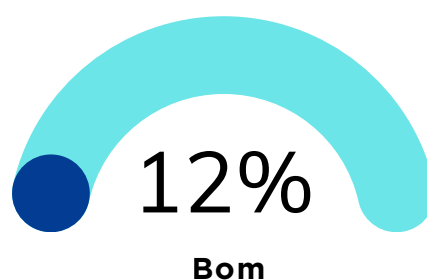
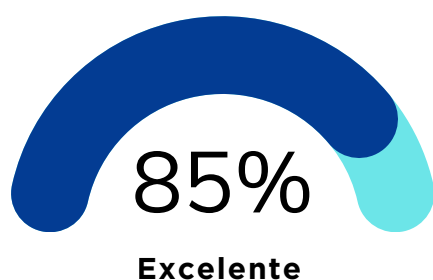
O gráfico abaixo demonstra as **formas de identificação** e os respectivos quantitativos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do TCE/AM em 2025:





# SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em atendimento ao artigo 23 da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria do TCE/AM promoveu, no ano de 2025, pesquisa de satisfação junto aos usuários, obtendo **362 avaliações**. Os dados coletados, que expressam a avaliação dos usuários quanto aos serviços oferecidos pela Ouvidoria, encontram-se consolidados e demonstrados a seguir:

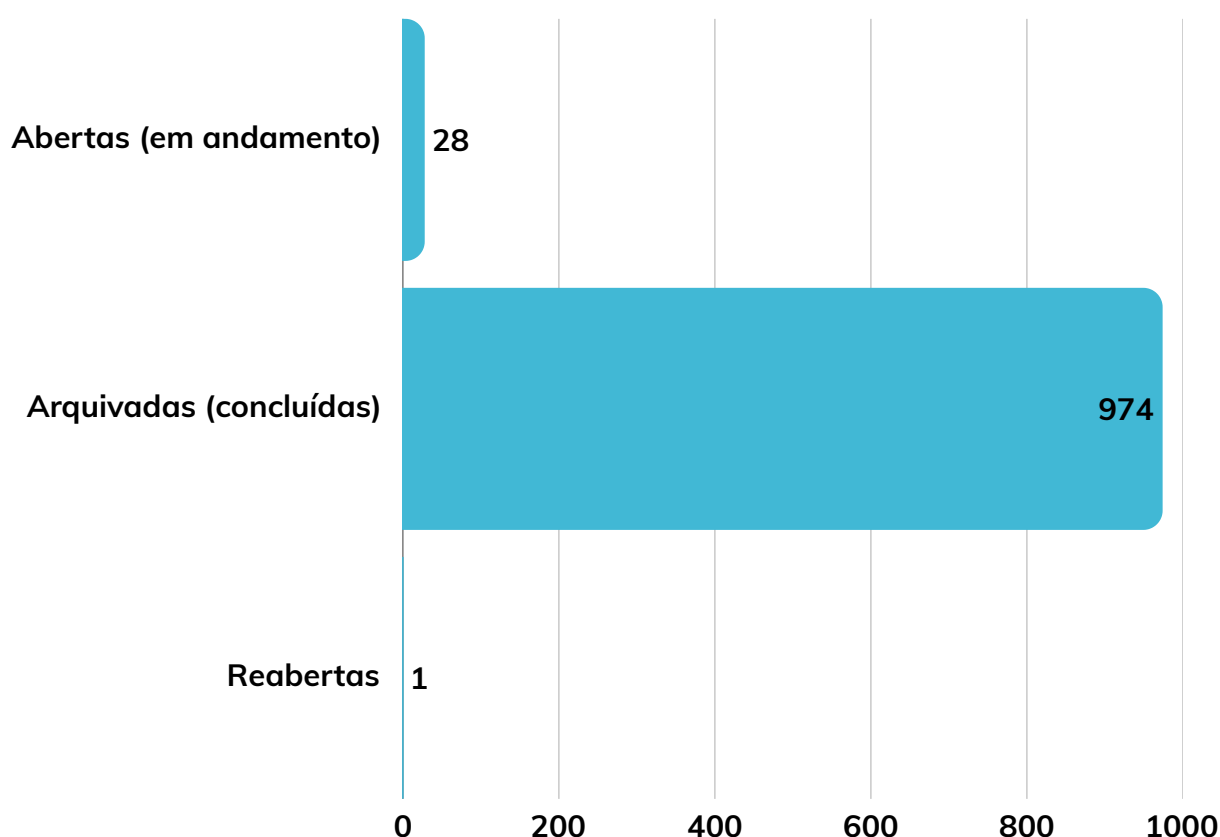


**362 avaliações**

# ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

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

O gráfico abaixo apresenta o percentual de **manifestações abertas, arquivadas e reabertas** até 31 de dezembro de 2025:



**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 pela Ouvidoria.

**Reabertas (em andamento):** Manifestações cujos trâmites necessários foram finalizados, mas por alguma circunstância posterior foram desarquivadas para providências cabíveis.

# 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 2025:



## Aluno Ouvidor

Em 2025, foi executada a 2ª etapa do Projeto Aluno Ouvidor do biênio 2024/2025, iniciativa da Ouvidoria do TCE/AM, desenvolvida em parceria com a Secretaria de Estado de Educação e Desporto Escolar (SEDUC). Essa etapa teve como foco o acompanhamento e o monitoramento das ações realizadas pelos alunos ouvidores nas escolas públicas estaduais de ensino médio, previamente capacitados em 2024, reforçando o protagonismo juvenil, a escuta ativa e a participação cidadã no ambiente escolar.

A 2ª etapa envolveu 30 escolas da capital e do interior do Estado, com a participação direta de 306 estudantes, resultando no registro de 345 manifestações relacionadas, principalmente, à estrutura escolar, merenda, professores e gestão. As ações desenvolvidas contribuíram para o fortalecimento da comunicação entre alunos e gestão escolar, para a consolidação dos grêmios estudantis como espaços de diálogo e para a ampliação da compreensão dos estudantes sobre o papel da Ouvidoria e dos mecanismos de controle social.





## Ouvidoria +Presente

Em 2025, o Projeto Ouvidoria +Presente fortaleceu o controle social no Amazonas ao promover a transparência e a escuta ativa em diversos setores. Por meio de rodas de conversa com comunidades indígenas em Benjamin Constant, orientações a organizações sociais em Novo Airão e palestras técnicas para diversas turmas dos cursos de Direito, Relações Públicas e Pedagogia em Manaus, o projeto aproximou o TCE/AM da sociedade civil. Essas ações visam consolidar os canais de denúncia e prestar informações sobre o trabalho desenvolvido pelo Tribunal, resultando em maior engajamento popular na gestão pública.



## Ouvidoria Ambiental



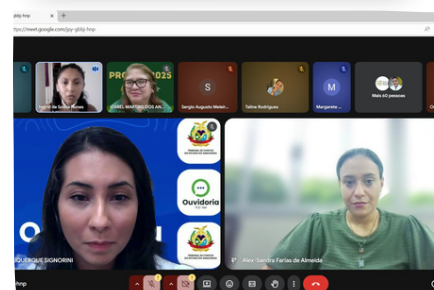
O projeto Ouvidoria Ambiental realizou ações estratégicas em 2025 para divulgar a competência do TCE/AM no recebimento de demandas ambientais. Em Benjamin Constant, promoveu-se uma roda de conversa no Museu Magüta com lideranças indígenas das etnias Kokama e Ticuna, focando na transparência e proteção ambiental no Alto Solimões. Já em Novo Airão, a iniciativa reuniu artesãos da Fundação Almerinda Malaquias para debater o uso sustentável de recursos naturais e a importância da participação popular na defesa do meio ambiente. Essas atividades reforçaram a atuação da Ouvidoria como um canal isento para orientar a comunidade e aprimorar as políticas públicas voltadas a pauta ambiental.





## Rodas de Cidadania

A Ouvidoria do TCE/AM promoveu, em 10 de setembro de 2025, a Roda de Cidadania com o tema "Meio Ambiente em Debate: Participação Popular e Políticas Públicas". Realizada por videoconferência com 111 participantes, a atividade serviu como prática do PROFAC 2025 em parceria com a Escola de Contas Públicas. Na dinâmica, representantes das turmas apresentaram questionamentos técnicos sobre gestão de resíduos, saneamento e queimadas a gestores da SEMA e da SEMMASCLIMA. O debate contou com a mediação de uma servidora da Ouvidoria e suporte de Auditores de Controle Externo do TCE-AM, resultando no encaminhamento de um documento formal com recomendações aos gestores do Estado e do Município de Manaus.



## Ouvidoria na Comunidade



A Ouvidoria do TCE-AM realizou, nos dias 14 de outubro e 10 de dezembro de 2025, o projeto Ouvidoria na Comunidade nas localidades de Santo Antônio e Gigantes da Floresta, ambas situadas no bairro Novo Aleixo, em Manaus. As ações contaram com a distribuição de materiais informativos e momentos dedicados à escuta ativa, permitindo um diálogo direto e produtivo com a população local. As atividades ocorreram por meio de rodas de conversa, oportunidade em que os comunitários conheceram os canais de atendimento e o papel do Tribunal na fiscalização dos recursos públicos.





## Ouvir Amazonas

A Ouvidoria do TCE/AM executou o projeto Ouvir Amazonas em polos estratégicos do interior do estado. No mês de junho de 2025, a ação foi sediada em Benjamin Constant, alcançando também servidores de Atalaia do Norte e Tabatinga, onde 45 participantes receberam capacitação técnica para a implementação e operação de ouvidorias municipais.

Dando continuidade ao cronograma de interiorização, o projeto foi levado ao município de Novo Airão em agosto de 2025, estendendo o treinamento a servidores de Iranduba e Manacapuru. Com foco na melhoria do atendimento ao cidadão e na gestão eficiente de manifestações, a atividade capacitou agentes públicos locais e reforçou a rede de ouvidorias do Estado.

Em ambas as edições, o foco central foi a formação de pessoal para a implementação e aperfeiçoamento de ouvidorias públicas, garantindo que as administrações locais estejam aptas a gerir manifestações e oferecer um atendimento eficiente ao cidadão.

Desta forma, o projeto Ouvir Amazonas demonstra o compromisso da Ouvidoria em descentralizar o conhecimento técnico e fortalecer a cidadania em todo o Estado. Ao capacitar servidores municipais e estruturar canais locais de escuta, o Tribunal de Contas provê as ferramentas necessárias para que a sociedade civil exerça seu papel de fiscalizadora, promovendo uma gestão pública mais participativa e transparente no interior do Amazonas.



# MUNICÍPIOS VISITADOS PELA OUVIDORIA EM 2025



A atuação da Ouvidoria em 2025 superou as barreiras geográficas típicas da região amazônica, alcançando **12 municípios**. Muito além de receber, analisar e encaminhar manifestações, priorizou-se a promoção de uma cultura de transparência e participação cidadã, materializada em programas, projetos e atividades que alcançaram diferentes segmentos da sociedade, como alunos membros de grêmios estudantis, comunidade escolar, acadêmicos, líderes comunitários, servidores e gestores públicos. Todo esse esforço conjunto teve como objetivo habilitar esses atores para exercerem o controle social de forma técnica e consciente, bem como garantir que a Ouvidoria cumprisse sua essencial função pedagógica junto à administração e à sociedade.

**Tefé**

**Presidente Figueiredo**

**Manaquiri**

**Autazes**

**Novo Airão**

**Benjamin Constant**



**Barreirinha**

**São Sebastião do Uatumã**

**Maués**

**Boa Vista do Ramos**

**Urucurituba**

**Urucará**

# POSTER SELECIONADO PARA INTEGRAR A 1ª EDIÇÃO DA REVISTA CIENTÍFICA DO CONGRESSO INTERNACIONAL DOS TRIBUNAIS DE CONTAS



Em 2025, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Amazonas (TCE/AM) alcançou importante reconhecimento institucional e técnico com o projeto **“Ouvir Amazonas”**, selecionado para integrar a **primeira edição da Revista Científica do Congresso Internacional dos Tribunais de Contas**. O projeto foi apresentado em formato de pôster durante a quarta edição do Congresso, realizada no período de 2 a 5 de dezembro, em Florianópolis (SC), evento que reuniu representantes do sistema de controle externo brasileiro e convidados internacionais.

Intitulado **“A Ouvidoria como vetor de cidadania no contexto amazônico”**, o trabalho passou a compor uma publicação científica inédita no âmbito dos Tribunais de Contas, evidenciando a relevância da atuação da Ouvidoria do TCE/AM no fortalecimento da cidadania e do controle social. A iniciativa tem como foco a interiorização das ações da Ouvidoria, com ênfase na capacitação de servidores municipais, no fortalecimento das ouvidorias locais e no estímulo à participação cidadã, especialmente em regiões de difícil acesso do Estado do Amazonas.



O projeto está alinhado aos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 16 e 17**, relacionados ao fortalecimento das instituições, à promoção da transparência e ao incentivo às parcerias para o desenvolvimento. A seleção do poster para a revista científica representou um reconhecimento técnico ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do TCE/AM e ampliou a visibilidade das boas práticas adotadas no âmbito do controle social e da participação cidadã no contexto amazônico. A iniciativa reafirmou o compromisso institucional do Tribunal com a inovação, a governança pública e o fortalecimento dos mecanismos de escuta e diálogo com a sociedade.



**“Tribunais de Contas: República, Democracia, Governança e Sustentabilidade”**

**EIXO 4 – GOVERNANÇA, JUSTIÇA E COOPERAÇÃO: ODS 16 – Paz, justiça e instituições eficazes e ODS 17 – Parcerias e meios de implementação**

## A Ouvidoria como Vetor de Cidadania no Contexto Amazônico

*The ombudsman's office as a catalyst of citizenship in the Amazon context*

Mario Manoel Coelho de Mello  
Jessica Natasha Jacquiminouth Aires Marinho

### Introdução

O fortalecimento das ouvidorias públicas representa uma estratégia essencial para o fomento do controle social e da cidadania. A complexa realidade Amazônica, com barreiras geográficas, sociais e estruturais, exige das ouvidorias locais iniciativas inovadoras para garantir participação cidadã e aproximação com a sociedade. 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. O **Projeto Ouvir Amazonas** é uma iniciativa da Ouvidoria do TCE-AM que visa interiorizar a cultura da escuta qualificada, enfrentando as barreiras geográficas, indo até os municípios e capacitando servidores municipais para a estruturação e aprimoramento de ouvidorias públicas. A atuação efetiva da Ouvidoria nesse projeto, especialmente nos municípios de difícil acesso, como Benjamin Constant, exemplifica como a escuta qualificada pode contribuir para o aprimoramento da gestão pública e promoção do controle social.

Mapa 1 – Distância entre Benjamin Constant e Manaus, comparando com a distância entre Rio de Janeiro e Porto Alegre



Fonte: do Google Maps 2022  
Nota: “Mapa que mostra a distância entre Benjamin Constant e Manaus, comparando com a distância entre Rio de Janeiro e Porto Alegre”

### Objetivos

- Fomentar o protagonismo do cidadão amazônica no exercício do controle social.
- Fortalecer a atuação da ouvidoria como instrumento de cidadania participativa e controle social.
- Garantir o acesso democrático à ouvidoria em municípios de difícil acesso do estado do Amazonas.
- Contribuir para uma gestão pública mais transparente, eficiente e participativa.

### Método

O referido projeto é desenvolvido em duas etapas. A primeira consiste na realização de uma capacitação presencial (20 horas) com foco na estruturação e aperfeiçoamento das ouvidorias municipais, destinada a servidores indicados pelas prefeituras, câmaras e administração indireta municipal, conduzida pela equipe da Ouvidoria do TCE-AM, com aulas expositivas, estudos de caso e atividades práticas voltadas à implementação das ouvidorias, com base na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (BRASIL, 2017). Ao final, é aplicada uma avaliação de múltipla escolha com nota mínima de 7,0 para obtenção do certificado. A segunda etapa consiste no monitoramento (Google Classroom e visita in loco), visando consolidar o conhecimento adquirido e o cumprimento das metas estabelecidas.

### Resultados

O resultado da primeira ação do projeto em 2025, realizada em Benjamin Constant, foi a capacitação efetiva de 45 participantes (servidores dos municípios de Benjamin Constant e de Atalaia do Norte). Na ocasião, também foram entregues apostilas, cronogramas de atividades e legislações necessárias à implementação e aprimoramento das ouvidorias. A consolidação dos aprendizados será acompanhada na segunda etapa, prevista para ocorrer 90 dias após a realização da primeira, incluindo análise documental, escuta dos servidores e elaboração de plano de ação para nortear as atividades de cada ouvidoria participante.

### Conclusões

A atuação da Ouvidoria do TCE-AM demonstra que é possível superar os desafios geográficos e culturais da Amazônia por meio de escuta qualificada, itinerância cidadã e inovação institucional. Acreditamos que o Projeto Ouvir Amazonas possibilita que as ouvidorias municipais possam se destacar como exemplos de governança participativa, em que a voz do cidadão não apenas é ouvida, mas se torna uma impulsionadora da melhoria contínua dos serviços públicos, do desenvolvimento sustentável, do acesso à justiça para todos e da construção de instituições eficazes, responsáveis e inclusivas.

### Referências

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, Seção 1, 27 jun. 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm). Acesso em: 17 jul. 2025.



Imagem 1 – Registro fotográfico da ação realizada no município de Benjamin Constant.

Fonte: Arquivo da Ouvidoria do TCE-AM

REALIZAÇÃO



# ATIVIDADES DIVERSAS



IX Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas - Desenvolvimento e Controle: Políticas Públicas Descentralizadas e a COP 30



Visita técnica de servidores de diversos órgãos municipais e estaduais à Ouvidoria do TCE-AM, por ocasião do II Seminário Nacional de Ouvidorias da RENOUV 2025.



Palestra “La justicia intergeneracional y la teoría de los derechos humanos”, ministrada pelo catedrático, Dr. Alfonso de Julios Campuzano



Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas - ENCCO 2025



Ouvidora Ambiental de Rondônia visita a Ouvidoria do TCE-AM



17º Seminário Nacional “Ouvidores & Ouvidorias”



# ATIVIDADES DIVERSAS



Ouvidoria acompanha residentes contábeis em atividade de extensão



Ouvidoria lidera ação conjunta e faz TCE-AM ser destaque contra assédio



Apresentação dos resultados da 1ª etapa do Projeto Aluno Ouvidor à SEDUC-AM



Visita Técnica dos acadêmicos do Curso de Administração da UFAM



Ouvidoria Day - 2025



II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão 2025 evidencia que a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas consolidou, ao longo do exercício, uma atuação estratégica, técnica e pedagógica, reafirmando seu papel como canal permanente de escuta da sociedade e instrumento de fortalecimento do controle social. O volume de manifestações recebidas, aliado ao elevado índice de resolutividade e aos resultados positivos da pesquisa de satisfação dos usuários, demonstra o crescente nível de confiança da população nos serviços prestados pela Ouvidoria desta Corte de Contas.

Para além do tratamento qualificado das manifestações típicas de ouvidoria, destacam-se as ações desenvolvidas por meio de projetos e programas que ampliaram o alcance institucional do TCE/AM, superando desafios logísticos e geográficos próprios da realidade amazônica. Iniciativas como o Aluno Ouvidor, Ouvidoria +Presente, Ouvidoria Ambiental, Rodas de Cidadania, Ouvidoria na Comunidade e Ouvir Amazonas fortaleceram a participação cidadã, promoveram a educação para o controle social e contribuíram para a aproximação entre o Tribunal e diferentes segmentos da sociedade, tanto na capital quanto no interior do Estado.

O reconhecimento técnico alcançado com a seleção do pôster sobre o projeto Ouvir Amazonas para a 1ª edição da Revista Científica do Congresso Internacional dos Tribunais de Contas reforça a relevância das boas práticas adotadas pela Ouvidoria do TCE/AM e projeta, em âmbito nacional e internacional, a experiência amazônica como referência na promoção da cidadania, da transparência e da governança pública.

Dessa forma, os resultados apresentados neste relatório demonstram que a Ouvidoria do TCE/AM cumpriu, em 2025, sua missão institucional com eficiência, compromisso social e alinhamento às normas legais, às diretrizes estratégicas do Tribunal e aos parâmetros nacionais de qualidade das ouvidorias públicas. Permanece, assim, reafirmado o compromisso com o aprimoramento contínuo dos serviços, com a inovação e com o fortalecimento dos mecanismos de participação social, pilares essenciais para uma administração pública cada vez mais transparente, responsável e orientada para o interesse público.



**Conselheiro Mario Manoel Coelho de Mello**  
Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas

