



**Carta de Serviços**

**Ouvidoria**

Tribunal de Contas do Estado do Amazonas

**Instrumento de cidadania.**

# O que é

Ao lançar esta Carta de Serviços, o Tribunal de Contas do Estado do Amazonas busca fortalecer sua Ouvidoria - um relevante instrumento de controle social. Sua função é contribuir para um acesso mais rápido e simples aos serviços prestados, informando os prazos, canais e formas de acesso, com linguagem clara e objetiva, visando à melhoria dos padrões de transparência e eficiência das ações deste Tribunal, além do fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, como um canal de interlocução da sociedade junto ao poder público.

A Ouvidoria exerce o papel de mediadora e facilitadora entre o cidadão e a administração pública, buscando sempre promover uma relação equilibrada e transparente, baseada no respeito, na ética e na segurança no tratamento das informações. As manifestações encaminhadas pelos cidadãos, quando procedentes, serão encaminhadas aos setores técnicos competentes do TCE ou a órgãos externos, quando fugir à sua competência.

Portanto, seja por meio de consultas de forma presencial, pelo site, por telefone ou e-mail, a Ouvidoria está à disposição do cidadão para responder quaisquer dúvidas e/ou dar orientações, visando à consolidação das ações de prevenção e combate às práticas ilegais, irregulares ou ilegítimas na gestão pública.





## Conselheiro Ouvidor

### Érico Xavier Desterro e Silva

Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Federal do Amazonas, UFAM (1981-1985). Mestrando em Direito pela Universidade de São Paulo – USP (2017-presente).

Procurador do Ministério Público Junto ao Tribunal de Contas do Amazonas – MPC/AM de 1999 a 2005; Conselheiro do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE/AM, 2006-presente.

Professor concursado de Direito Administrativo e Introdução ao Estudo do Direito na Faculdade de Direito da Universidade Federal do Amazonas –UFAM.

## Equipe da Ouvidoria

### Chefe de Gabinete

Harleson dos Santos Arueira

### Assessoria

Érika Alves Araújo Nobre Cabral

Francisco Antônio Pinto Neto

Jucilane Velaço de Assis

Mara Eduvirgem de Belém Pereira

Rogério Siqueira de Sá Nogueira

Rodrigo Junio Alves de Souza

## Missão

Estimular o controle social, fortalecendo a cidadania e atuando como um canal de fácil comunicação e interlocução para atender aos anseios dos usuários dos serviços públicos e, de modo geral, ao interesse público, oferecendo, ainda, insumos às auditorias do Tribunal de Contas do Estado.

## Visão

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

## Valores

Participação > transparência > acessibilidade > proatividade e celeridade > ética > imparcialidade > segurança > eficácia, eficiência e efetividade > respeito e cortesia

# Atuação da Ouvidoria

É missão primordial da Ouvidoria, desde sua criação por meio da Resolução n. 02, de 09 de fevereiro de 2006, receber, registrar e realizar triagem das manifestações a respeito das despesas e gestões públicas municipais e estadual, encaminhando-as aos setores competentes do Tribunal de Contas do Estado, para averiguação e providências, e assegurando ao cidadão demandante, quando solicitado, que o sigilo seja mantido e sua identidade preservada.

Ao cidadão que enviar manifestação de forma eletrônica (via online), automaticamente o sistema fornecerá o número de protocolo, que será a sua senha através da qual acompanhará e terá acesso às informações quanto às ações/tramitações ocorridas e sobre as deliberações de mérito do TCE.

À Ouvidoria também compete esclarecer dúvidas sobre as atividades da administração pública, direcionando, quando for o caso, para os Poderes e órgãos externos, as demandas relacionadas às suas respectivas competências.



## Competências e Jurisdição do TCE /AM

O Tribunal de Contas do Estado é um Órgão destinado à fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial do Estado e dos municípios amazonenses, ao qual compete averiguar questões que envolvam atos administrativos cometidos por agentes públicos jurisdicionados a este Tribunal - tanto da esfera estadual quanto municipal - ou sobre os serviços prestados pelo próprio TCE.

Estende-se a jurisdição do TCE aos órgãos, repartições e serviços ou pessoas que, fora do território do Estado do Amazonas, completem o aparelhamento administrativo.



# Manifestações

Serão recebidas pela Ouvidoria e analisadas pelo Tribunal de Contas do Estado denúncias, reclamações, críticas e sugestões.

## 1. Denúncia

O cidadão, partido político, associação ou sindicato deverão apresentar manifestação que, de acordo com a Resolução acima citada e com o Regimento Interno do TCE/AM (Resolução n. 04, de 23 de maio de 2002), contenham:

- Referência a administrador ou responsável sujeito à jurisdição do TCE/AM;
- Referência, em linguagem clara, a matéria da competência do TCE/AM;
- Nome legível, qualificação e endereço do denunciante;
- Prova ou indício referente ao fato denunciado ou à existência de irregularidade ou ilegalidade.

## 2. Reclamação

O usuário dos serviços públicos poderá apresentar manifestações que contenham:

- Indícios de danos ao erário estadual ou municipal;
- Violação à legalidade, legitimidade ou economicidade da despesa pública;
- Atos, ações ou omissões de servidores do TCE/AM, no desempenho de suas funções.

## 3. Críticas ou Sugestões

Serão recebidas pela Ouvidoria como críticas ou sugestões, as informações que versarem sobre o desempenho das atividades do TCE/AM, as quais serão utilizadas como parâmetro da qualidade e eficiência dos serviços prestados a seus jurisdicionados.

### Observação

As competências relacionadas à Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011) são da Presidência do TCE, conforme a Resolução n. 13, de 14 de junho de 2012. Os pedidos de acesso à informação deverão então ser registrados por meio do Portal da Transparência do TCE, em seu site, por meio do link: <http://transparencia.tce.am.gov.br/>; ou ainda, de forma presencial, no Setor de Protocolo.

Esclarecemos que qualquer demanda recebida que não se enquadre na esfera de atuação desta Ouvidoria, será encaminhada ao setor competente do TCE ou ao órgão externo devido.

# Acesse os nossos canais de comunicação

## 1. Atendimento presencial

O usuário dos serviços públicos poderá:

A. Utilizar um computador disponível nas dependências do TCE para, mediante orientação de servidor da Ouvidoria, registrar no sistema informatizado a sua manifestação.

B. Proceder à manifestação por escrito no Formulário disponibilizado pela Ouvidoria. Neste caso, a manifestação será inserida no sistema informatizado por servidor da Ouvidoria.

C. Fazer a manifestação verbalmente, a qual será registrada por servidor da Ouvidoria e, em seguida, inserida no sistema informatizado.

## 2. Atendimento Eletrônico

A. O usuário dos serviços públicos poderá utilizar o canal da Ouvidoria no site do TCE, por meio do link <http://ouvidoria.tce.am.gov.br>, para registrar a sua manifestação diretamente no sistema, que será analisada e depois respondida.

B. O usuário também poderá enviar e-mail para a Ouvidoria no seu endereço eletrônico: [ouvidoria@tce.am.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.am.gov.br).

Neste caso, a manifestação será analisada e, se faltarem dados importantes, entraremos em contato para solicitar o que for necessário para o registro no sistema da Ouvidoria.

## 3. Atendimento telefônico

O usuário dos serviços públicos poderá:

A. Ligar para o Disque-Denúncia (0800 280 0007)  
Neste caso, um atendente da Ouvidoria orientará como registrar eletrônica ou presencialmente a manifestação.

B. Utilizar o aplicativo WhatsApp no número 98855-0214  
Nesta hipótese, o usuário será informado sobre o tratamento que será dado à manifestação e receberá o número de protocolo para acompanhamento.

Atenção: em caso de necessidade de fazer ligação telefônica, o usuário deverá ligar para o nosso Disque-Denúncia.

## 4. Atendimento postal

O usuário dos serviços públicos ainda poderá registrar manifestações nos formulários da Ouvidoria disponíveis de forma gratuita pelos Correios ou correspondência normal para o seguinte endereço: Av. Efigênio Salles, 1155 - Parque 10 de Novembro, CEP 69055-736 - Manaus - Amazonas.

Os prazos de resposta serão contados a partir do momento em que a manifestação for recebida na Ouvidoria.

# O que esperar do nosso atendimento

- Escuta atenta, receptiva, cortês e imparcial sobre a manifestação apresentada;
- Confidencialidade e sigilosidade no recebimento e tratamento da manifestação, bem como nas orientações eventualmente fornecidas;
- Ainda, quando solicitado pelo usuário dos serviços públicos, sigilosidade e segurança no tratamento de seus dados pessoais de identificação;
- Verificação e identificação das alternativas ou possíveis opções para avanço na demanda ou questão apresentada;
- Encaminhamento das manifestações para apuração da veracidade e procedência;
- Resposta em até 3 dias, para informar, se a manifestação for procedente, dentro das competências do TCE-AM, qual será o tratamento e encaminhamento;
- Resposta em até 30 dias, para informar a respeito da tramitação, averiguação e/ou eventuais providências.





# Estrutura da Ouvidoria

Compete ao Conselheiro Ouvidor exercer as atividades de ouvidoria no Tribunal de Contas do Estado, o qual poderá solicitar informações dos setores competentes do TCE ou de órgãos externos para elucidar as demandas recebidas.

As atividades são exercidas com o apoio de uma assessoria criada para essa finalidade, mediante a atuação de servidores permanentemente dedicados ao atendimento, encaminhamento e processamento das manifestações, além de receberem os usuários dos serviços públicos que venham ao TCE, para esclarecer suas competências e dirimir eventuais dúvidas.

A estrutura física da Ouvidoria dispõe de uma área de **atendimento ao público, que funciona das 8 às 15 horas**, no 2º andar do Prédio Sede do TCE, situado na Av. Efigênio Salles, 1155 - Parque 10 de Novembro, em Manaus/Amazonas.





# TCE AM

Tribunal de Contas do Estado do Amazonas  
Ouvidoria do Tribunal de Contas