

**2026**

---

Carta de  
**SERVIÇOS**



**Ouvidoria**  
TCE-AM

# 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 atualmente está regulamentada 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 dos serviços públicos.

## Nossa Identidade



### 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 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

## Quais são suas principais atividades/serviços?

- ➔ **Receber** Manifestações de Ouvidoria (comunicação de irregularidade, dúvida, sugestão, elogio, reclamação e solicitação) relativas às atividades e serviços públicos prestados pelo Tribunal de Contas e dos órgãos e entidades do Estado do Amazonas e seus Municípios;
- ➔ **Examinar e classificar** as Manifestações registradas perante esta Ouvidoria;
- ➔ **Encaminhar** aos setores competentes as Manifestações registradas na Ouvidoria, acompanhando as providências adotadas, garantindo, desta forma, o retorno aos interessados;
- ➔ **Buscar** meios efetivos que viabilizem resposta resolutive das demandas recebidas;
- ➔ **Produzir**, de forma satisfatória, resposta às manifestações apresentadas;
- ➔ **Divulgar**, através dos 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 o desenvolvimento das suas ações;
- ➔ **Receber** sugestões, reclamações, denúncias e propostas de qualquer cidadão ou entidade relativa a questões ambientais.
- ➔ **Promover** programas e projetos com o objetivo de incentivar a participação cidadã e fomentar o controle social.

# Quais são os tipos de Manifestação?

## Elogio

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido.

## Solicitação

Questionamento sobre a aplicação de dispositivos legais e regulamentares relativos a matéria de competência do Tribunal.

## Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa às políticas e/ou serviços públicos.

## Comunicação de Irregularidade

Comunicação de possível ato considerado ilegal ou prática que demonstre má gestão pública, que dependa da atuação de órgão de controle interno e externo.

## Sugestão

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

## Dúvida

Pedido de esclarecimento acerca de uma incerteza em relação a fato ou notícia.

## Qual o prazo para resposta da minha Manifestação?

- ➔ A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às Manifestações no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

## Como recebo a resposta da minha Manifestação?

- ➔ Nas demandas abertas e sigilosas, o demandante recebe a resposta inicial informando que a sua Manifestação foi encaminhada para apreciação do setor competente do Tribunal. Após análise, o demandante recebe a resposta conclusiva, informando as providências adotadas, a qual será disponibilizada no site, podendo ser acessada por meio do número de protocolo.

## Quais documentos e informações posso inserir na Manifestação?

- ➔ É possível inserir quaisquer informações e documentos, os quais devem ter elementos mínimos para a análise da Manifestação. Exemplos: editais, contratos, fotos e etc.

## Como posso acompanhar a minha Manifestação?

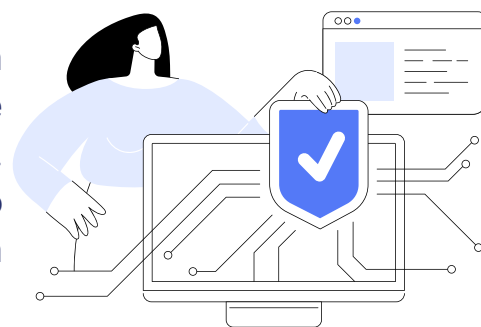
- ➔ As Manifestações abertas e sigilosas fornecem número de protocolo ao demandante e podem ser acompanhadas por meio do site da Ouvidoria <http://www.tce.am.gov.br/ouvidoria>. Já as Manifestações anônimas não fornecem protocolo ao demandante, o que impede o acompanhamento de sua demanda.

## Quais são os tipos de 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 **fornece seus dados pessoais** e, caso seja aberto um Processo de Representação, ele pode ser a parte que inicia a ação, ou seja, ele pode atuar como "polo ativo". Isso significa que ele **terá o papel de quem dá início ao processo**, trazendo a questão à autoridade competente para análise.



### Sigilosa

O demandante **fornece suas informações pessoais**, mas essas informações **são mantidas em sigilo** pela equipe da Ouvidoria, ou seja, ninguém mais terá acesso a esses dados. Caso seja iniciado um processo de Representação, quem ficará responsável por dar início ao processo será o Secretário-Geral de Controle Externo do TCE/AM, e não o demandante.



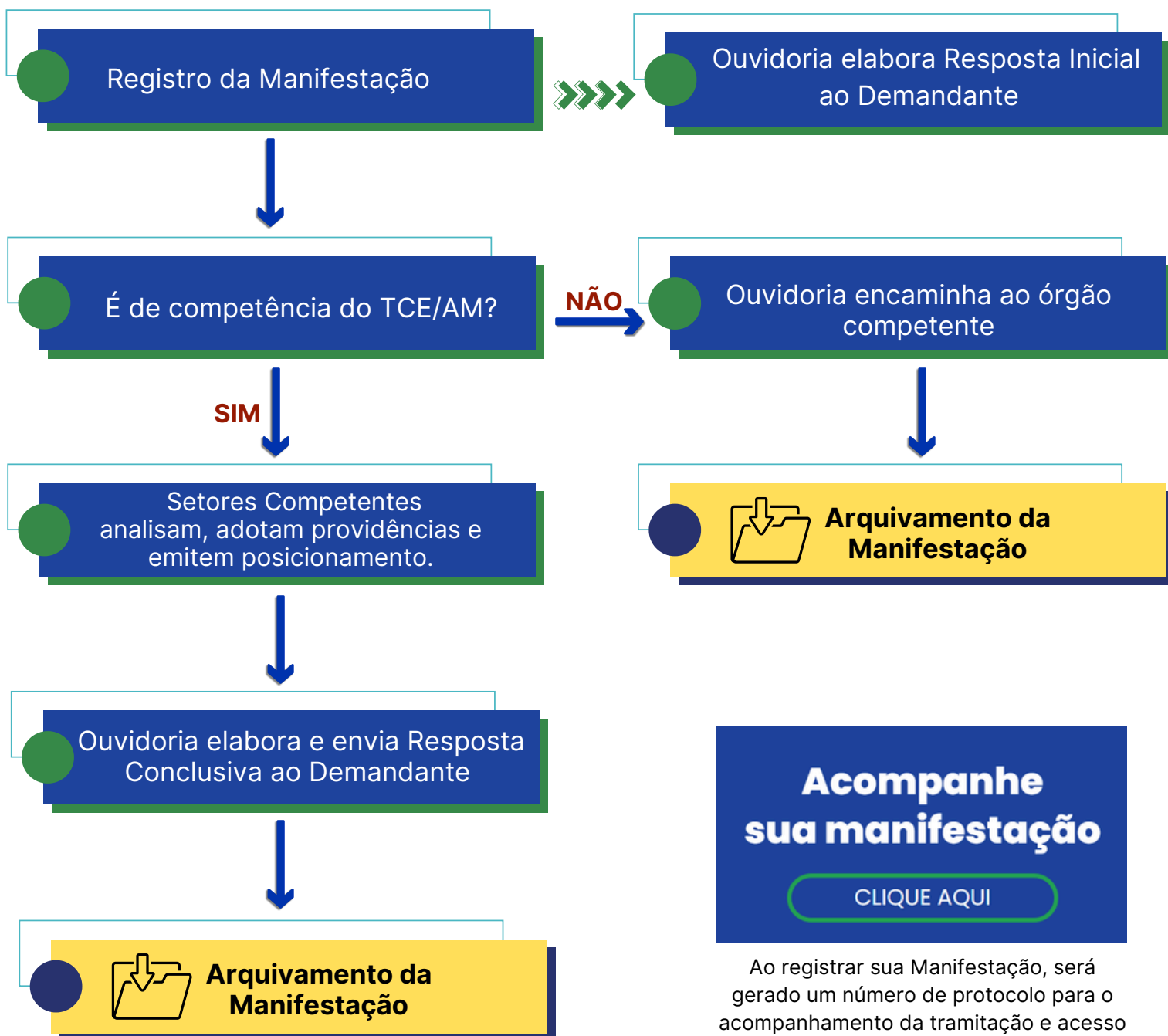
### Anônima

O demandante pode enviar sua manifestação anonimamente, **sem fornecer dados pessoais**. Após o arquivamento da Manifestação na Ouvidoria, caso seja aberto um Processo de Representação, o Secretário-Geral de Controle Externo do TCE/AM será responsável pelas ações necessárias. O demandante, no entanto, **não receberá o número do Processo gerado**. A manifestação será apurada independentemente da identidade do demandante.



# De que forma as Manifestações são tratadas?

## Manifestação Aberta (sem reserva de identidade)



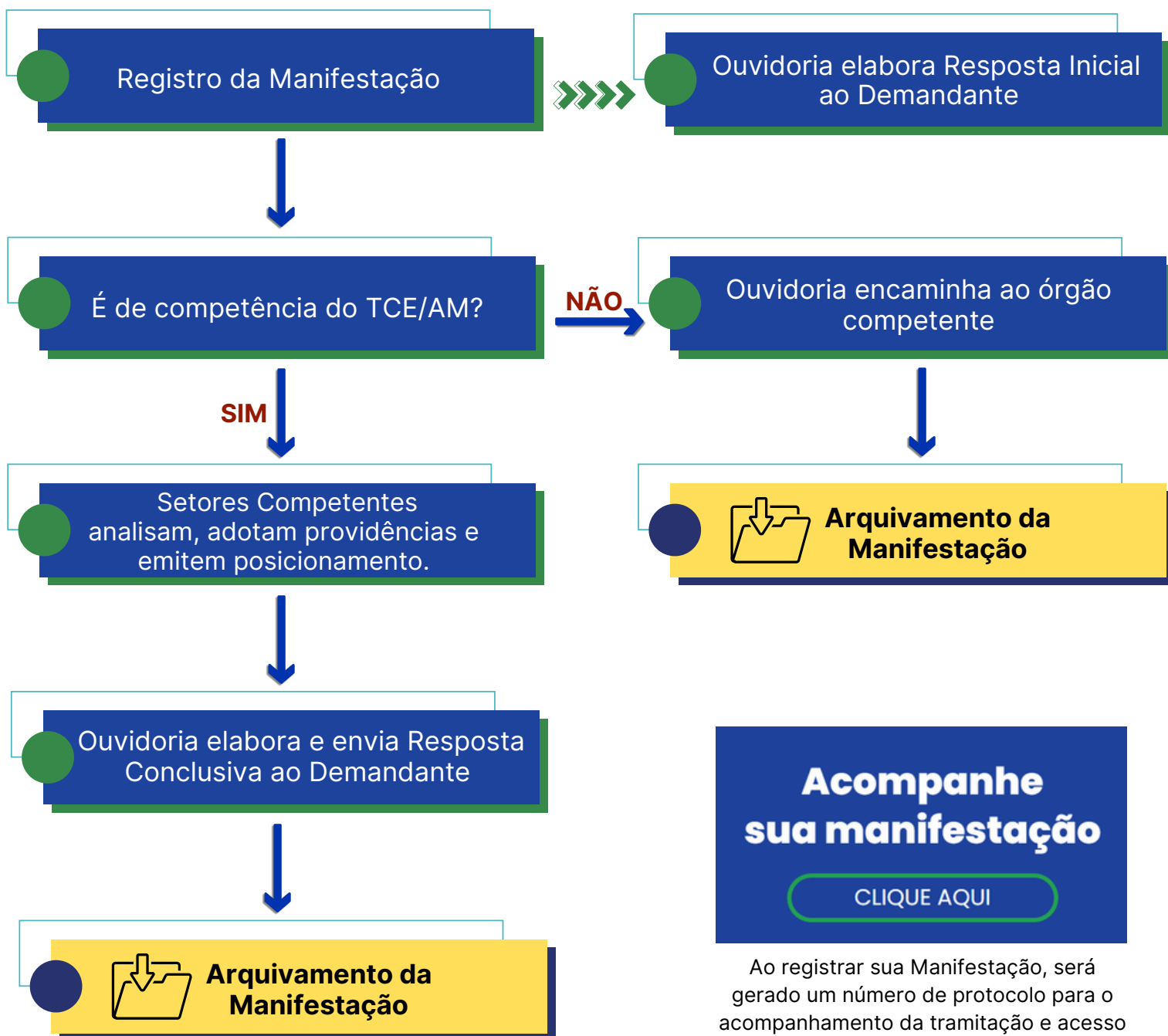
**Acompanhe  
sua manifestação**

CLIQUE AQUI

Ao registrar sua Manifestação, será gerado um número de protocolo para o acompanhamento da tramitação e acesso à resposta conclusiva. Para acompanhar o andamento, acesse:  
[www.ouvidoria.tce.am.gov.br](http://www.ouvidoria.tce.am.gov.br)

# De que forma as Manifestações são tratadas?

## Manifestação Sigilosa (com reserva de identidade)



**Acompanhe sua manifestação**

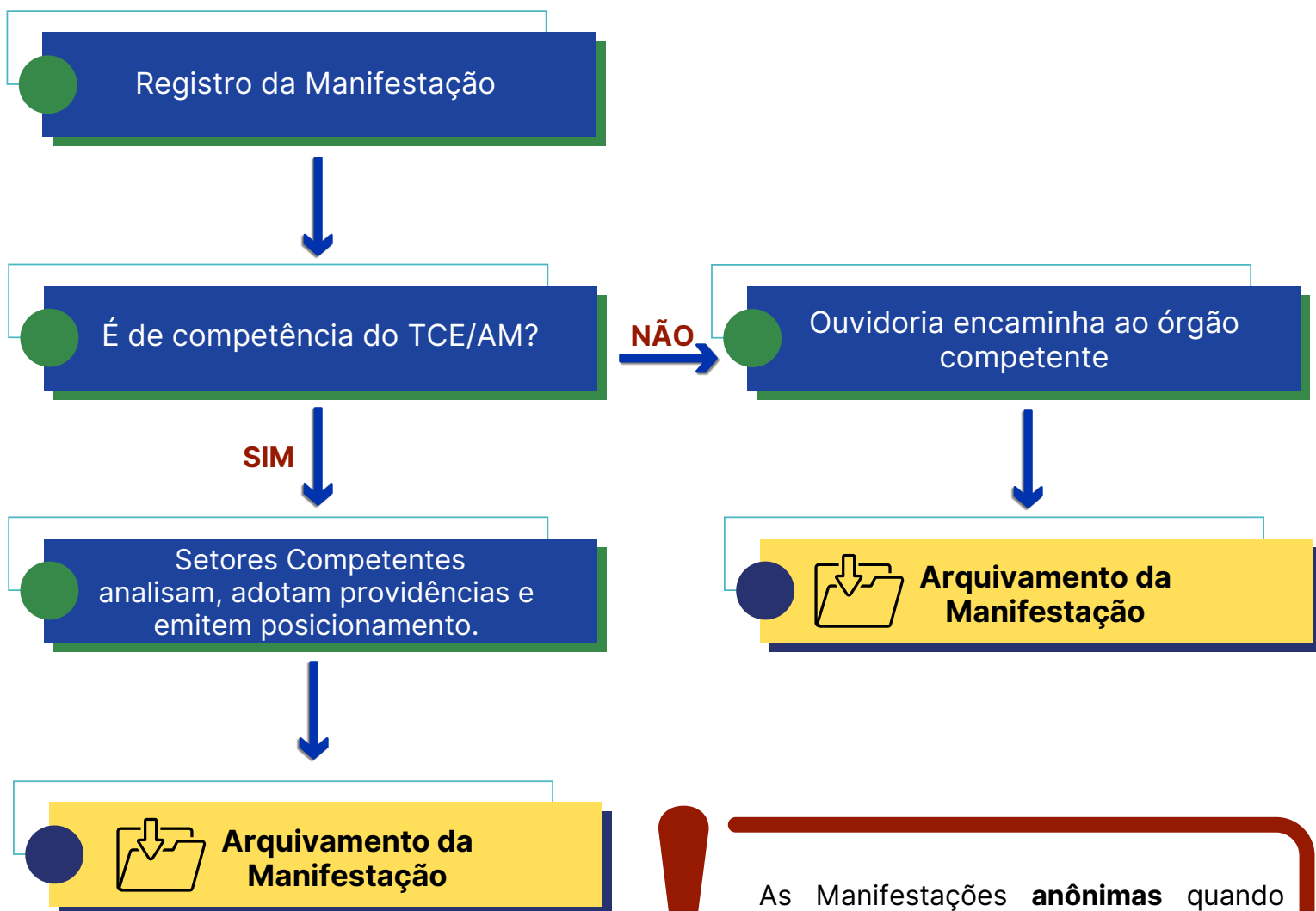
CLIQUE AQUI

Ao registrar sua Manifestação, será gerado um número de protocolo para o acompanhamento da tramitação e acesso à resposta conclusiva. Para acompanhar o andamento, acesse:

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

# De que forma as Manifestações são tratadas?

## Manifestação Anônima (com reserva de identidade)



As Manifestações **anônimas** quando registradas nos canais da Ouvidoria **não fornecem protocolo de acompanhamento**, impossibilitando seus autores de serem informados quanto às averiguações e providências adotadas pelos setores competentes deste Tribunal, conforme legislação vigente.

## Onde posso registrar a minha Manifestação?



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



(92) 98815-1000



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



Av. Efigênio Salles, 1155 - Aleixo, Manaus/AM

**Horário de atendimento: de 8h às 15h**



The screenshot shows the top navigation bar of the Ouvidoria website. It includes the logo, the text 'Ouvidoria TCE-AM', and a menu with links: 'Sobre a Ouvidoria', 'Notícias', 'Serviços', 'Projetos', 'Publicações', 'Dúvidas', and social media icons for Instagram, Facebook, and Twitter. Below the navigation bar is a large banner with the text 'Registre aqui a sua manifestação' and a button that says 'CLIQUE AQUI'. At the bottom of the banner is a row of seven icons representing different types of manifestations: Sugestão, Elogio, Solicitações, Denúncia, Reclamação, Dúvida, and Assédio.