



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA  
TCE/AM**

ouvidoria

**RELATÓRIO  
ANUAL 2016**

# Julio Antonio Bernardo Cabral

Conselheiro Ouvidor

## Equipe:

**Martha Elizabeth Caminha Braga**

Chefe de Gabinete

**Elsa Helena Lima Abreu**

Assessor da Ouvidoria

**Maria Auxiliadora Bernardo de Matos**

Assessor da Ouvidoria

**Ricardo Bruno Lima de Araújo**

Assessor da Ouvidoria

**Kétlin Lisboa Cavalcante Freitas**

Assistente da Ouvidoria

## SUMÁRIO

<b>Relatório Anual 2016</b> .....	4
<b>1.Apresentação</b> .....	5
<b>2. Meios de Contato Utilizado</b> .....	7
<b>3. Perfil das Demandas</b> .....	7
<b>4. Tipologia das Manifestação</b> .....	8
<b>5. Unidades Demandadas</b> .....	8
<b>6. Situação das Manifestações</b> .....	12
<b>7. Municípios Demandados</b> .....	12

## RELATÓRIO ANUAL – 2016

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE-AM, criada através da Resolução N.º 02 de 09 de fevereiro de 2006, é o canal de comunicação de rápido e fácil acesso entre o Tribunal, a sociedade e demais interessados.

Objetivos principais:

- ✓ Ampliar o controle social das atividades desenvolvidas pelo TCE-AM;
- ✓ Fortalecer a cidadania e a democracia participativa;
- ✓ Ser um canal de comunicação e fácil acesso a informação em relação aos anseios e sugestões dos cidadãos-usuários;
- ✓ Oferecer insumos para as auditorias realizadas pelo TCE – AM.

Figura 1. Lei Orgânica do TCE-AM.



Fonte: IMAGENS/GOOGLE

## 1. APRESENTAÇÃO

---

Em cumprimento ao disposto no artigo 2º, XII c/c art. 14, II, da Resolução n.º 02 de 09 de fevereiro de 2006, e em consonância com o Princípio da Publicidade dos atos da Administração Pública, insculpido no artigo 37 da Carta Magna, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas apresenta ao Tribunal Pleno, o Relatório de Atividades do Exercício de 2014 da Ouvidoria do TCE-AM, esboçando na ocasião, as atividades e ações desenvolvidas durante o exercício em referência.

O artigo 37 § 3.º da CF, dispendo a respeito do Princípio da Eficiência dos Serviços Públicos, e na busca de maior participação popular, criou um importante espaço para implantação das **Ouvidorias Públicas**, fazendo destas, um expressivo elemento de regulação e vigilância da prestação dos serviços públicos, bem como da atuação de seus gestores.

Com o advento da Constituição Cidadã de 1988, o Brasil revestiu-se novamente do espírito democrático, fortalecendo as instituições, definindo direitos individuais, coletivos, sociais, políticos; e estabelecendo limites para o poder dos governantes.

Nesta esteira, os Tribunais de Contas se inseriram neste contexto, dando respostas aos anseios por cidadania, liberdade e democracia. O Tribunal de Contas do Estado do Amazonas procurou ao longo desses anos adequar-se a essa nova fase social, onde ao buscar um novo modelo de gestão para atender essas novas exigências, garantiu a participação popular no processo de fiscalização do uso e aplicação dos recursos públicos, criando em 2006 sua Ouvidoria.

A Ouvidoria do TCE-AM é um serviço de participação social, disponível ao cidadão, para que este possa oferecer denúncias, críticas, sugestões e/ou até elogios às atividades desenvolvidas pelo TCE-AM e jurisdicionados; contribuindo dessa forma para o fortalecimento da cidadania, democracia participativa e, conseqüentemente, melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas está disponível a toda Sociedade Amazonense, tanto na capital, quanto ao mais longínquo interior do Estado, bem como aqueles que mesmo fora do Estado detenham informações que forneçam insumos às auditorias do TCE-AM ou procurem informações pertinente as suas atribuições. Os meios de entrada são os mais diversos, cartas, e-mails, telefones, pessoalmente, ou pelo próprio endereço eletrônico do Tribunal, tudo de forma a facilitar a participação popular.


Assim sendo, a legitimidade para propor tais ações no TCE-AM fica clara em seu Regimento Interno, que assim dispõe no art. 279, *in verbis*:

**“Qualquer cidadão**, partido político, associação ou sindicato **é parte legítima** para na forma da lei denunciar irregularidades ou ilegalidades perante o Tribunal de Contas, sobre administradores e demais responsáveis por dinheiro público estaduais e municipais.” (grifo nosso).

## 2 MEIOS DE CONTATO UTILIZADO

O quadro abaixo representa os meios de acesso à Ouvidoria o total das demandas enviadas pelos usuários durante o exercício de 2016.

**Quadro 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.**


 <b>MEIOS DE ACESSO</b>		<b>EXERCÍCIO DE 2016</b>					
		<b>1º Trim.</b>	<b>2º Trim.</b>	<b>3º Trim.</b>	<b>4º Trim.</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Site		66	77	25	23	191	63.67
E-mail		13	27	14	5	59	19.67
Atendimento Pessoal		2	01	0	1	4	1.34
Protocolo TCE		0	01	0	0	1	0.33
Correspondência		34	8	2	1	45	14.99
<b>Total Geral</b>		<b>115</b>	<b>114</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

## 3 PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

O quadro abaixo representa o perfil das manifestações em relação à tramitação interna durante o exercício de 2016.

**Quadro 3. Perfil das Manifestações.**

 <b>Perfil das Mnfestações</b>		<b>EXERCÍCIO DE 2016</b>					
		<b>1º Trim.</b>	<b>2º Trim.</b>	<b>3º Trim.</b>	<b>4º Trim.</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Aberta		75	48	23	17	163	54.33
Anônima		30	42	11	9	92	30.67
Sigilosa		10	24	07	4	45	15.00
<b>Total Geral</b>		<b>115</b>	<b>114</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

#### 4 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÃO

O quadro abaixo representa as tipologia (classificação) de manifestação que ocorreram durante o exercício de 2016.

**Quadro 4. Tipologia das Manifestação.**

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÃO	EXERCÍCIO DE 2016					
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total	%
Comunicação de Irregularidade	91	81	20	19	211	70.33
Consulta ou Informação	22	23	19	07	71	23.67
Crítica ou Reclamação	00	04	02	03	09	3.00
Elogio	02	02	00	01	05	1.67
Sugestão	00	04	00	00	04	1.33
<b>Total Geral</b>	<b>115</b>	<b>114</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

#### 5. UNIDADES DEMANDADAS

O quadro abaixo evidencia as unidades demandadas (Órgãos) que foram durante o exercício de 2016:

**Quadro 5. Unidades Demandadas.**

UNIDADES DEMANDADAS	EXERCÍCIO DE 2016					
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total	%
Academia Amazonense de Letras	0	0	0	1	1	0.34
Agência de Comunicação Social - AGEKOM	0	0	1	0	1	0.34
A J B de Avilar & Cia LTDA - ME	0	2	0	0	2	0.67
AJL IND. e Comércio LTDA	0	0	1	0	1	0.34
Amazonarte COM. e Serviço LTDA	0	1	0	0	1	0.34
Amazonastur	0	1	0	0	1	0.34
AMBANSO-ASSOC. M. N. S. GRAÇAS	0	7	0	0	7	2.35



ANATEL	0	1	0	0	1	0.34
Anônimo	0	0	1	0	1	0.34
Assoc. Cultural Movimento Marujada	0	0	0	1	1	0.34
Associação Comunitária Nova Aliança	0	1	0	2	3	1.01
Associação de Clubes Profissionais do Est. do Amazonas - ACPEA	0	0	2	0	2	0.67
Associação dos Deficientes Físicos do Amazonas - ADEFA	0	0	0	1	1	0.34
Associação Pestalozzi de Parintins	1	0	0	0	1	0.34
Assoc. Itacoatiarenses Res. em Manaus	1	0	0	2	3	1.01
Câmara Municipal de Autazes	0	2	0	1	3	1.01
Câmara Municipal de Apuí	0	2	0	0	2	1.75
Câmara Municipal de Barcelos	1	0	0	0	1	0.34
Câmara Municipal de Barreirinha	0	1	0	0	1	0.34
Câmara Municipal de Benjamin Constant	0	1	0	0	1	0.34
Câmara Municipal de Coari	2	0	0	0	2	0.67
Câmara Municipal de Eirunepé	2	14	5	2	23	7.72
Câmara Municipal de Humaitá	0	1	0	0	1	0.34
Câmara Municipal de Ipixuna	0	0	0	1	1	0.34
Câmara Municipal de Juruá	0	0	0	1	1	0.34
Câmara Municipal de Jutai	0	0	1	0	1	0.34
Câmara Municipal de Manaquiri	34	0	0	0	34	11.41
Câmara Municipal de Maraã	0	1	0	0	1	0.34
Câmara Municipal de Maués	3	2	1	0	6	2.01
Câmara Municipal de Santa Isabel do Rio Negro	0	1	0	0	1	0.34
Câmara Municipal de Silves	0	0	1	0	1	0.34
Câmara Municipal de Tapauá	0	0	2	0	2	0.67
Câmara Municipal de Tefé	0	0	1	0	1	0.34
Centro Social Nossa Senhora das Graças	2	1	3	4	10	3.36
Comissão Munic. de Licitação	0	1	2	0	3	1.01
Companhia Humaitaense de águas e Saneamento Básico - COHASB	0	1	0	0	1	0.34
Conselho Central de Manaus	0	1	0	1	2	0.67
Consortio Inter. Integ.sust. C. do Juruá	0	1	0	0	1	0.34
Conspel	0	1	0	0	1	0.34
Corregedoria Geral da Justiça	1	0	0	0	1	0.34
Correios de Manaus	0	1	0	0	1	0.34
CORREIOS MANAUS/AM - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	4	0	0	0	4	1.34

EDITORA ANA CÁSSIA LTDA	1	0	0	0	1	0.34
EMP.LABORATORIO DIESEL MANAUS LTDA	0	1	0	0	1	0.34
Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A - EMBRATEL	0	2	0	0	2	0.67
EMPRESA PR CONST. TERRAPLENAGEM LTDA	0	1	0	0	1	0.34
Escritório de Representação do Governo em São Paulo	1	0	0	0	1	0.34
Espantinho Pneus Ltda.	6	5	1	3	15	5.03
Fundo Municipal de Saúde de Uarini – FMS	0	0	1	1	2	0.67
FR. REFRIGERAÇÃO	0	0	1	0	1	0.34
Fundação Amazonas Sustentável - FAS	0	7	0	1	8	2.68
FUNDAÇÃO MUN. INC. SOCIO EDUCACIONAL - FMDS	2	0	0	0	2	0.67
Fundo de Previdência Social dos Servidores Públicos de Manaquiri -	0	2	0	0	2	0.67
Fundo Municipal de Previdência Social do Município de Beruri -	0	0	1	0	1	0.34
HOSP.ISOL."CHAPOT PREVOST"	0	0	1	0	1	0.34
Inspetoria Salesiana Missionária da Amazônia	0	1	0	0	1	0.34
INST.EUVALDO LODI-AM	5	0	0	0	5	1.68
Instituto de Pesquisas e Gestão de Políticas Públicas - IPGP	1	1	1	0	3	1.01
Instituto Pró-Social do Amazonas	1	0	0	0	1	0.34
INST. PREV.SERV.MUNIC.DE LÁBREA	1	0	0	0	1	0.34
JM SERV. PROF., CONST. E COMÉRCIO LTDA	5	0	0	0	5	1.68
LEX EDITORA S/A	0	0	1	0	1	0.34
LIVRARIA UNIVERSITARIA	0	1	0	0	1	0.34
Obra Social Nossa Senhora da Glória - Fazenda da Esperança	0	1	0	0	1	0.34
Prefeitura Municipal de Apuí	0	1	0	0	1	0.34
Prefeitura Municipal de Coari	0	0	0	1	1	0.34
Prefeitura Municipal de Maués	3	0	3	0	6	2.01
Prefeitura Municipal de Novo Airão	1	2	0	0	3	1.01
Prefeitura Municipal de Novo Aripuanã	4	2	0	0	6	2.01
Prefeitura Municipal de Pauini	0	1	0	0	1	0.34
Prefeitura Municipal de São Gabriel da Cachoeira	0	2	1	0	3	1.01
Prefeitura Municipal de São Paulo de Olivença	2	1	0	0	3	1.01
Prefeitura Municipal de Silves	0	1	0	0	1	0.34
Prefeitura Municipal de Tabatinga	0	10	0	0	10	3.36
Prefeitura Municipal de Tapauá	0	1	0	0	1	0.34
Prefeitura Municipal de Tonantins	0	0	1	0	1	0.34
Prefeitura Municipal de Uarini	1	0	0	0	1	0.34

Prefeitura Municipal de Uruará	2	0	1	0	3	1.01
Prefeitura Municipal de Uruçurituba	0	1	0	0	1	0.34
Prefeitura Municipal de Boca do Acre	0	1	0	0	1	0.34
Secretaria de Estado de Educação e Qualidade do Ensino - SEDUC	17	2	1	2	22	7.38
Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos	0	1	0	0	1	0.34
Secretaria Municipal de Finanças, Tecnologia da Informação e Controle	0	1	0	0	1	0.34
Secretaria Municipal de Infraestrutura - SEMINF	0	2	0	0	2	0.67
SEMDEL	0	1	0	0	1	0.34
SEMMA	0	1	0	0	1	0.34
Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Barcelos - SAAE	0	1	0	0	1	0.34
Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Barreirinha - SAAE	0	0	0	1	1	0.34
Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Boa Vista do Ramos - SAAE	0	4	0	0	4	1.34
Serviço de Assistência à Saúde dos Servidores do Município	0	2	0	3	5	1.68
SETRABES	3	0	0	0	3	1.01
Sistema de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município	0	0	1	0	1	0.34
Soc. Pestalozzi de Nova Olinda do Norte	0	0	1	0	1	0.34
Stoque Soluções Tecnológicas LTDA	1	0	1	0	2	0.67
Transglobal Serviços LTDA	0	2	0	0	2	0.67
Unidade Prisional do Puraquequara	0	1	0	0	1	0.34
Universidade Aberta da Terceira Idade - UNATI/UEA	0	1	0	0	1	0.34
WN Comércio Importação e Representação LTDA	7	4	3	1	15	5.03
Zenite Informação e Consultoria S/A	0	1	0	0	1	0.34
<b>Total Geral</b>	<b>115</b>	<b>114</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

## 6. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

O quadro abaixo representa a situação das manifestações registrada durante o exercício de 2016:

**Quadro 6. Situação Manifestações.**

SITUAÇÃO	EXERCÍCIO DE 2016					
	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim.	Total	%
ABERTO	29	31	04	10	74	24,65
REABERTO	01	06	00	0	07	2,35
ARQUIVADO	84	75	33	18	210	70,00
SOBRESTADO	1	02	04	02	09	3,00
<b>Total Geral</b>	<b>115</b>	<b>114</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

## 7. MUNICÍPIOS DEMANDADOS

O quadro abaixo representa os municípios que originaram as demandas no exercício de 2016:

**Quadro 7. Municípios de onde originaram as demandas.**

Município	EXERCÍCIO DE 2016					
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim	4º Trim.	Total	%
AMATURÁ	01	08	01	00	<b>10</b>	3.33
APUÍ	17	06	00	00	<b>23</b>	7.67
AUTAZES	00	01	00	00	<b>01</b>	0.33
BENJAMIN CONSTANT	00	02	00	00	<b>02</b>	0.67
BERURI	00	01	00	00	<b>01</b>	0.33
BORBA	00	01	00	00	<b>01</b>	0.33
CAAPIRANGA	01	00	00	00	<b>01</b>	0.33
CANUTAMA	00	01	00	00	<b>01</b>	0.33
CAREIRO CASTANHO	00	00	01	00	<b>01</b>	0.33
CAREIRO DA VÁRZEA	00	03	01	00	<b>04</b>	1.33

COARI	02	01	00	00	<b>03</b>	1.00
CODAJÁS	00	00	03	01	<b>04</b>	1.33
EIRUNEPÉ	00	02	00	00	<b>02</b>	0.67
ENVIRA	00	10	00	00	<b>10</b>	3.33
FONTE BOA	00	01	00	00	<b>01</b>	0.33
HUMAITÁ	00	01	01	00	<b>02</b>	0.67
IPIXUNA	01	00	00	00	<b>01</b>	0.33
IRANDUBA	02	00	01	00	<b>03</b>	1.00
ITACOATIARA	00	01	00	00	<b>01</b>	0.33
ITAPIRANGA	00	01	00	00	<b>01</b>	0.33
JAPURÁ	00	06	00	00	<b>06</b>	2.00
LÁBREA	00	03	00	01	<b>04</b>	1.33
MANACAPURU	01	01	01	00	<b>03</b>	1.00
MANAQUIRI	00	01	00	00	<b>01</b>	0.33
MANAUS	45	53	26	23	<b>147</b>	49.00
MANICORÉ	00	01	00	00	<b>01</b>	0.33
MAUÉS	00	00	00	01	<b>01</b>	0.33
NHAMUNDÁ	00	02	00	00	<b>02</b>	0.67
NOVO AIRÃO	00	01	00	01	<b>02</b>	0.67
NOVO ARIPUANÃ	00	00	00	01	<b>01</b>	0.33
PARINTINS	04	01	03	00	<b>08</b>	2.67
PAUINI	02	00	00	00	<b>02</b>	0.67
PRESIDENTE FIGUEIREDO	04	01	00	00	<b>05</b>	1.68
SANTA ISABEL DO RIO NEGRO	00	00	01	00	<b>01</b>	0.33
SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA	00	04	00	00	<b>04</b>	1.33
SÃO PAULO DE OLIVENÇA	00	00	01	01	<b>02</b>	0.67
TABATINGA	01	00	00	01	<b>02</b>	0.67
TEFÉ	00	00	01	00	<b>01</b>	0.33
URUCURITUBA	34	00	00	00	<b>34</b>	11.33
<b>Total Geral</b>	<b>115</b>	<b>114</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

**GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS,**

Em Manaus, 13 de Janeiro de 2017.

CONS. JULIO CABRAL

Ouvidor Geral do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas