

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA  
TCE/AM**

ouvidoria

**1º Trimestre  
2015**

## Júlio Assis Corrêa Pinheiro

Conselheiro Ouvidor

### Equipe:

**Martha Elizabeth Caminha Braga**

Chefe de Gabinete

**Elsa Helena Lima de Abreu**

Assessora da Ouvidoria

**Ricardo Bruno Lima de Araújo**

Assessor da Ouvidoria

**Ercília Valeriano dos Santos**

Assistente da Ouvidoria

**Kétlin Lisboa Cavalcante Freitas**

Assistente da Ouvidoria

**Maria Auxiliadora Bernardo de Matos**

Assistente da Ouvidoria

**Rosipaula Conceição Pereira**

Estagiária da Ouvidoria

## 1. REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

O quadro a seguir representam as manifestações recebidas, encerradas, aguardando verificação *in loco* e que resultaram em processos durante o 1º trimestre de 2015:

**Quadro 1. Registro das Manifestações.**

	Registro das Manifestações 1º Trimestre de 2015				
	Janeiro	Fevereiro	Março	1º Trimestre	%
Manifestações Encerradas	7	8	84	99	85
Manifestações Aguardando Verificação "in loco"	0	2	3	5	4
Manifestações Aguardando Resposta	1	1	11	13	11
Manifestações que resultaram em Processos	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>98</b>	<b>117</b>	<b>100</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

## 2. FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

O quadro e o gráfico abaixo representam os meios de acesso à Ouvidoria utilizado pelos usuários durante o 1º trimestre de 2015:

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

	Meios de Acesso 1º Trimestre de 2015				
	Janeiro	Fevereiro	Março	1º Trimestre	%
Site	3	4	14	21	19
E-mail	5	4	1	10	9
Telefone	0	0	0	0	0
Atendimento Pessoal	0	0	1	1	1
Caixa de Sugestão	0	3	75	78	70
Correspondência	0	0	2	2	2
<b>Total Geral</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>93</b>	<b>112</b>	<b>100</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

### 3. FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO

O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de identificação utilizadas no 1º trimestre de 2015 pelos usuários no momento do registro das demandas:

**Quadro 3. Formas de Identificação.**

	Formas de Identificação			1º Trimestre de 2015	
	Janeiro	Fevereiro	Março	Trimestre	%
Aberta	5	9	72	86	77
Anônima	1	1	20	22	20
Sigilosa	2	1	1	4	4
<b>Total Geral</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>93</b>	<b>112</b>	<b>100</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

### 4. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

O quadro e o gráfico abaixo representam as classificações das manifestações que ocorreram no 1º trimestre de 2015:

**Quadro 4. Classificação das Manifestações.**

	Classificação das Manifestações			1º Trimestre de 2015	
	Janeiro	Fevereiro	Março	Trimestre	%
Comunicação de Irregularidade	1	5	19	25	22
Elogio	1	1	9	11	10
Consulta ou Informação	3	3	11	17	15
Crítica ou Reclamação	3	2	45	50	44
Sugestão	0	0	9	9	9
<b>Total Geral</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>93</b>	<b>112</b>	<b>100</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS,**  
em Manaus, 6 de abril de 2015.

Martha Elizabeth Caminha Braga  
**Chefe de Gabinete**