

RELATÓRIO DA OUVIDORIA TCE/AM

ouvidoria

**3º Trimestre
2014**

Júlio Assis Corrêa Pinheiro

Conselheiro Ouvidor

Equipe:

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

SUMÁRIO

1. Registro das Demandas	3
2. Formas de Acesso à Ouvidoria.....	4
3. Formas de Identificação	5
4. Formas de Manifestação	6
5. Unidades Demandadas.....	7
6. Municípios do Interior do Amazonas Demandados	8
7. Municípios Aguardando Verificação <i>in loco</i>	10
8. Ações da Ouvidoria no Trimestre.....	11
Considerações Finais.....	16

1. REGISTRO DAS DEMANDAS

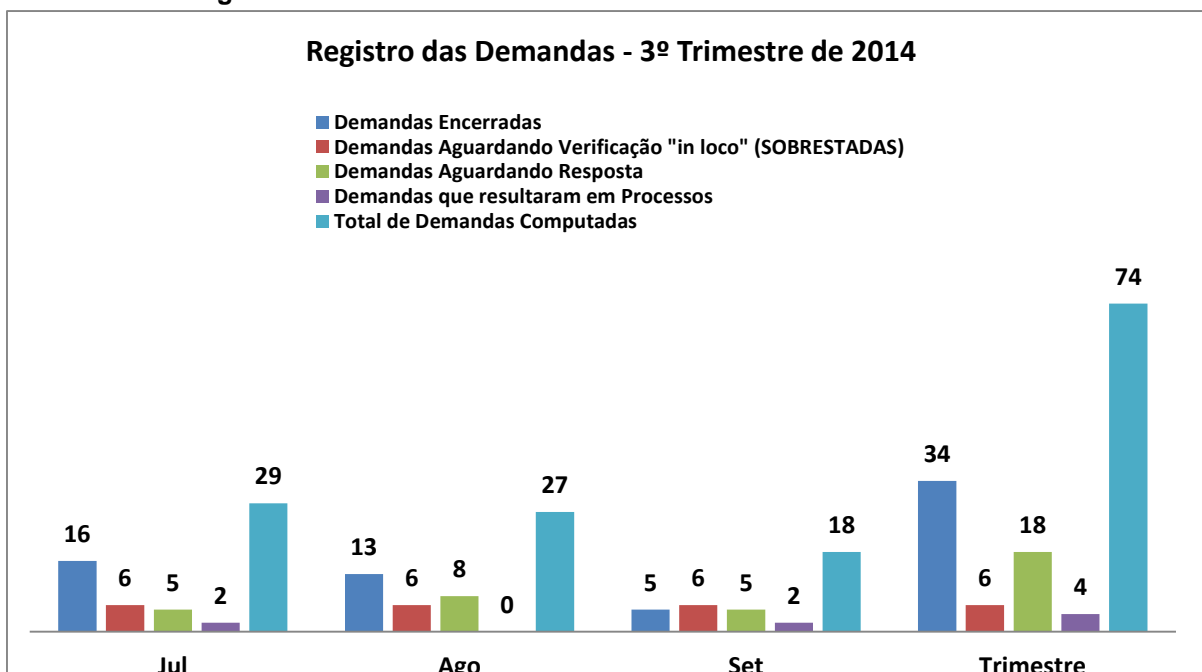
O quadro e o gráfico a seguir representam as demandas recebidas, encerradas, aguardando verificação *in loco* e que resultaram em processos durante o 3º trimestre de 2014:

Quadro 1. Registro das Demandas.

REGISTRO DAS DEMANDAS		3º Trimestre de 2014				
		Jul.	Ago.	Set.	3º Trimestre	%
Demandas Encerradas		16	13	5	34	46
Demandas Aguardando Verificação <i>in loco</i>		6	6	6	6	8
Demandas Aguardando Resposta		5	8	5	18	24
Demandas que resultaram em Processos		2	0	2	4	5
Total de Demandas Computadas		29	27	18	74	100

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 1. Registro das Demandas.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

2. FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

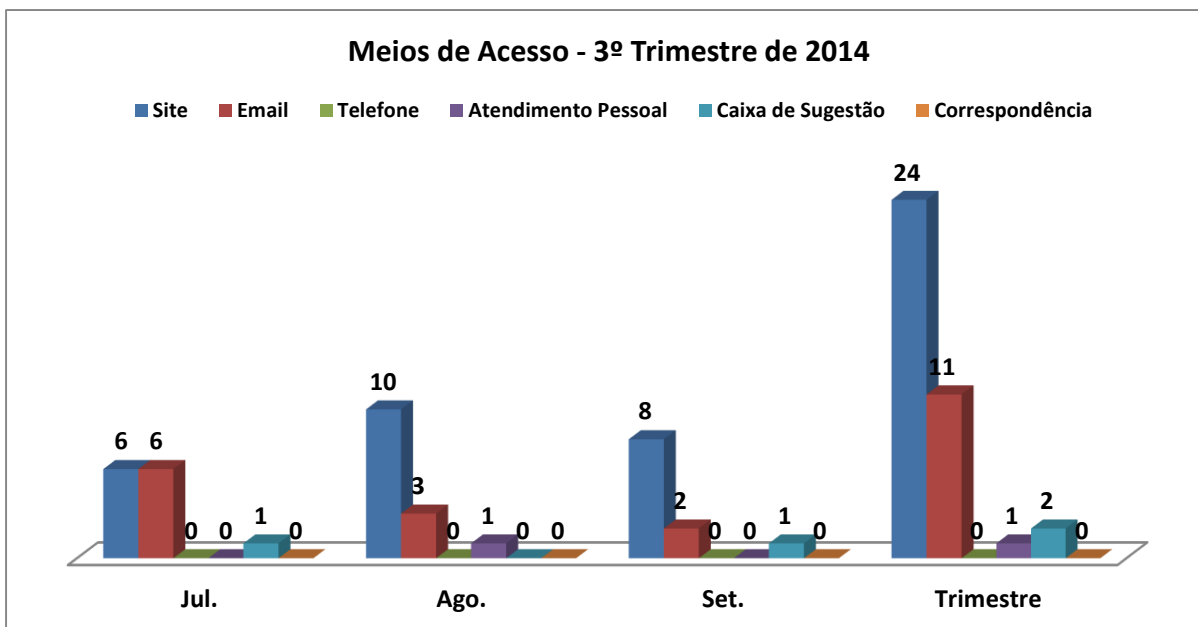
O quadro e o gráfico abaixo representam os meios de acesso à Ouvidoria utilizado pelos usuários durante o 3º trimestre de 2014:

Quadro 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.

MEIOS DE ACESSO	3º Trimestre de 2014				
	Jul.	Ago.	Set.	3º Trimestre	%
Site	6	10	8	24	63
Email	6	3	2	11	29
Telefone	0	0	0	0	0
Atendimento Pessoal	0	1	0	1	3
Caixa de Sugestão	1	0	1	2	5
Correspondência	0	0	0	0	0
Total Geral	13	14	11	38	100

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

3. FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO

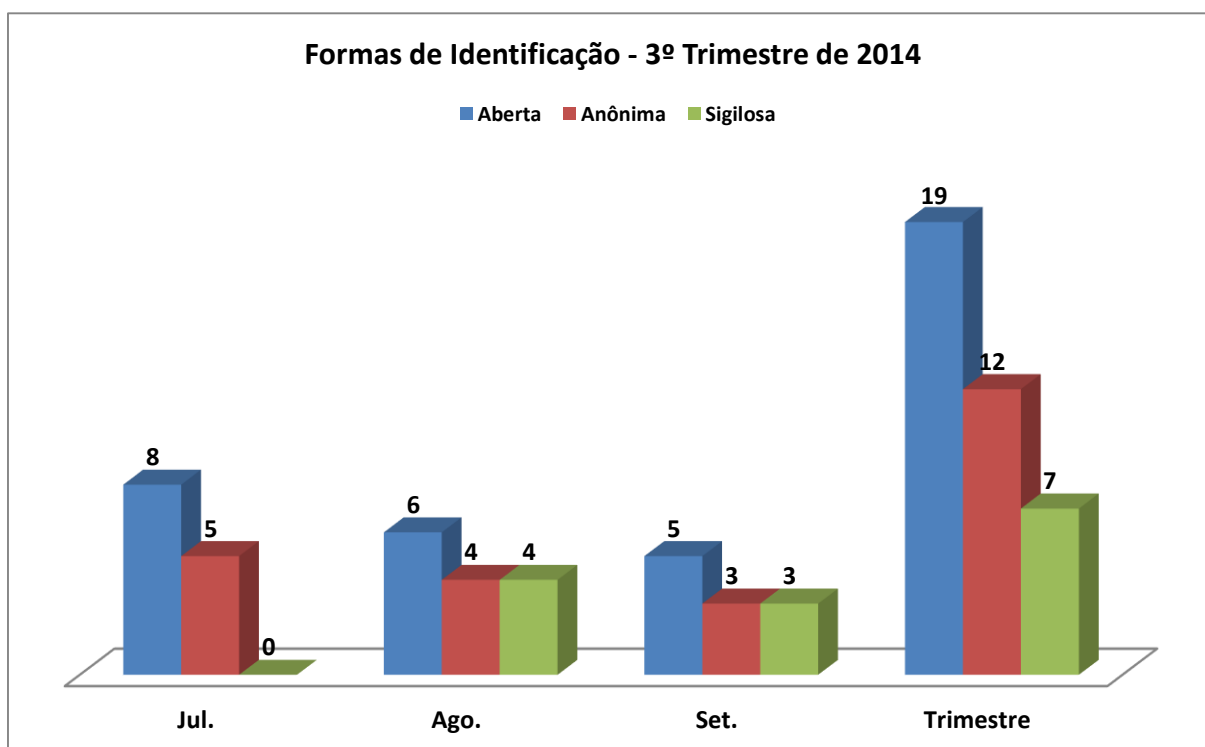
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de identificação utilizadas no 3º trimestre de 2014 pelos usuários no momento do registro das demandas:

Quadro 3. Formas de Identificação.

FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO		3º Trimestre de 2014				
		Jul.	Ago.	Set.	3º Trimestre	%
Aberta		8	6	5	19	50
Anônima		5	4	3	12	32
Sigilosa		0	4	3	7	18
Total Geral		13	14	11	38	100

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 3. Formas de Identificação.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

4. FORMAS DE MANIFESTAÇÃO

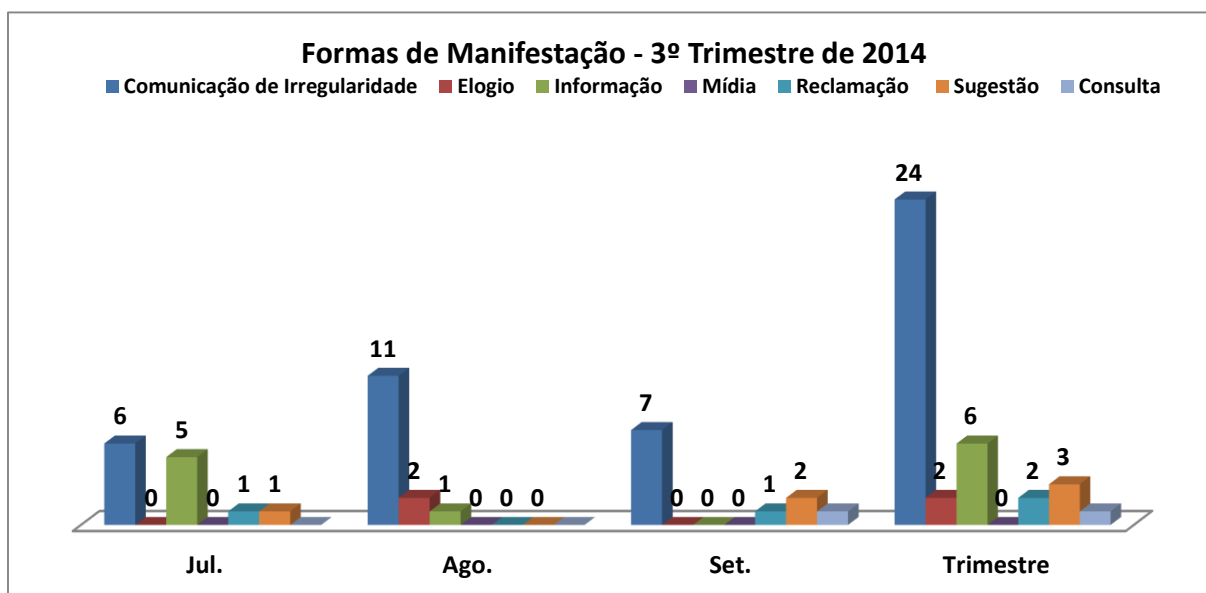
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de manifestação que ocorreram no 3º trimestre de 2014:

Quadro 4. Formas de Manifestação.

FORMAS DE MANIFESTAÇÃO		3º Trimestre de 2014				
		Jul.	Ago.	Set.	3º Trimestre	%
Comunicação de Irregularidade		6	11	7	24	63
Elogio		0	2	0	2	5
Informação		5	1	0	6	16
Mídia		0	0	0	0	0
Reclamação		1	0	1	2	5
Sugestão		1	0	2	3	8
Consulta		0	0	1	1	3
Total Geral		13	14	11	38	100

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 4. Formas de Manifestação



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

5. UNIDADES DEMANDADAS

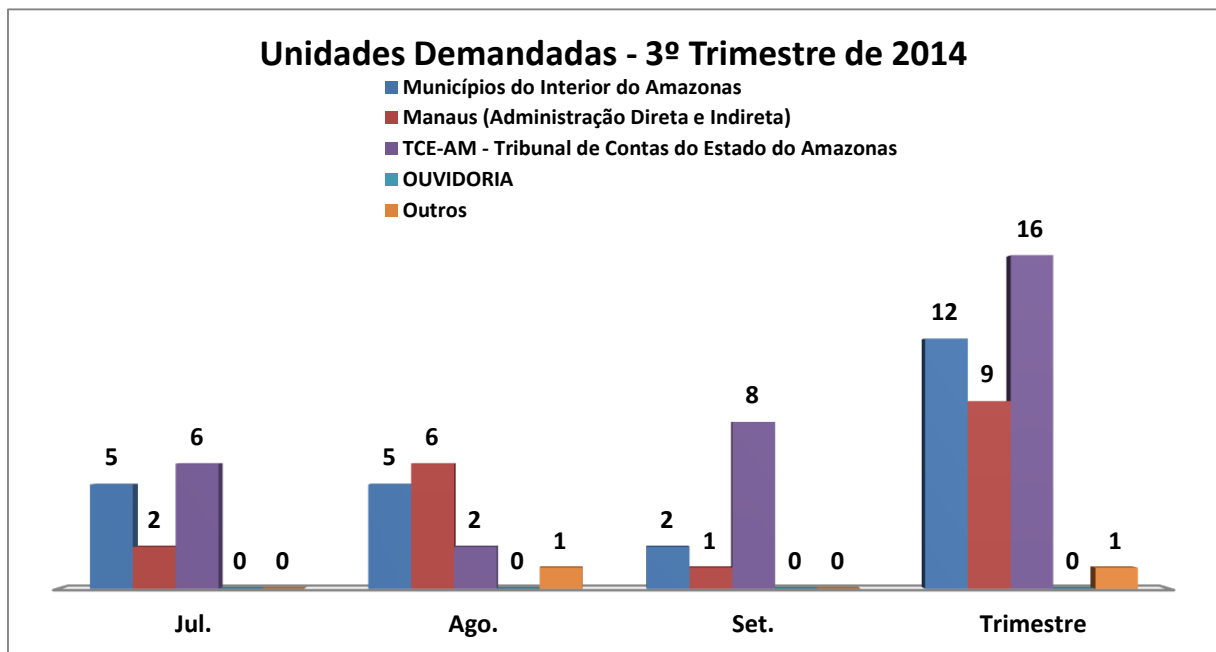
O quadro e o gráfico abaixo evidenciam os Entes e Órgãos que foram demandados durante o 3º trimestre de 2014:

Quadro 5. Unidades Demandadas.

UNIDADES DEMANDADAS	3º Trimestre de 2014				
	Jul.	Ago.	Set.	3º Trimestre	%
Municípios do Interior do Amazonas	5	5	2	12	32
Manaus (Administração Direta e Indireta)	2	6	1	9	24
TCE-AM - Tribunal de Contas do Estado do Amazonas	6	2	8	16	42
OUVIDORIA	0	0	0	0	0
Outros	0	1	0	1	3
Total Geral	13	14	11	38	100

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 5. Unidades Demandadas.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

6. MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS DEMANDADOS

Os quadros a seguir representam a relação de Municípios do Interior do Amazonas demandados no 3º trimestre de 2014:

Quadro 6. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Julho de 2014.



MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS	3º Trimestre de 2014	Julho de 2014
Município		Quantidade
BERURI		1
LÁBREA		1
MANAQUIRI		1
SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA		1
SANTA ISABEL DO RIO NEGRO		1
Total Geral		05

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 7. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Agosto de 2014.



MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS	3º Trimestre de 2014	Agosto de 2014
Município		Quantidade
HUMAITÁ		1
NOVO ARIPUANÃ		1
SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA		1
SANTA ISABEL DO RIO NEGRO		1
URUCURITUBA		1
Total Geral		05

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 8. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Setembro de 2014.

MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS	3º Trimestre de 2014	Setembro de 2014
Município		Quantidade
RIO PRETO DA EVA		1
CODAJÁS		1
Total Geral		2

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 9. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – 3º Trimestre de 2014.

MUNICÍPIOS DO INTERIOR (TOTAL de DEMANDAS) 3º Trimestre de 2014		Quantidade
Município		
BERURI		1
LÁBREA		1
MANAQUIRI		1
SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA		2
SANTA ISABEL DO RIO NEGRO		2
HUMAITÁ		1
NOVO ARIPUANÃ		1
URUCURITUBA		1
RIO PRETO DA EVA		1
CODAJÁS		1
Total Geral		12

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

7. MUNICÍPIO AGUARDANDO VERIFICAÇÃO *in loco*

O quadro abaixo representa a demanda que foi parcialmente encerradas, ou seja, demanda que está com status de Aguardando Verificação *in loco* em 2015, a ser disponibilizada à Comissão de Inspeção do Município demandado, para averiguação dos fatos e emissão de Relatório Conclusivo do apurado.

Quadro 10. Municípios Aguardando Verificação *in loco*.



MUNICÍPIOS DO INTERIOR AGUARDANDO VERIFICAÇÃO *IN LOCO*
3º Trimestre de 2014

Município	Quantidade
AUTAZES	01
TOTAL	01

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

OBS: Demanda registrada na Ouvidoria após a Comissão de Inspeção de 2014 verificar *in loco* o município demandado.

Quadro 11. Órgãos da Administração Estadual / Municipal Aguardando Verificação *in loco*.



MANAUS / JURISDICIONADOS AGUARDANDO VERIFICAÇÃO *IN LOCO*
3º Trimestre de 2014

SEMSA	01
MANAUSTRANS	01
SEC	01
POLICIA CIVIL	02
TOTAL	05

8. AÇÕES DA OUVIDORIA NO TRIMESTRE:

OUVIDORIA INTINERANTE

PROGRAMA DE INTERIORIZAÇÃO DA OUVIDORIA DO TCE-AM

PALESTRAS: “O PAPEL DA OUVIDORIA DO TCE-AM JUNTO À SOCIEDADE”

O presente relatório tem a finalidade de informar acerca das atividades desenvolvidas pelo **PROGRAMA DE INTERIORIZAÇÃO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS**. Os trabalhos iniciaram em Julho do corrente ano, quando por determinação do Conselheiro-Ouvidor Júlio Assis Corrêa Pinheiro, foram inseridas na segunda etapa da programação de Inspeções-2014, realizadas no período de 14 a 25 de julho/2014, pequenas palestras proferidas por técnicos do Controle Externo do TCE-AM, em 13 municípios amazonenses. A experiência-piloto superou as expectativas chamando a atenção da comunidade estudantil que abraçou a iniciativa, enviando para essa Ouvidoria manifestações de repúdio à atos administrativos no seu município. Em Codajás e Tabatinga, por exemplo, o evento reuniu, em média, 400 participantes por cada exposição. Ao elaborar o calendário de viagens para os meses de agosto e setembro, reiniciamos os contatos via telefone com coordenadores regionais de educação das respectivas cidades de destino da equipe empenhada na implantação do Programa. Após o contato verbal, o trabalho se intensifica com o envio de ofícios por e-mails formalizando a parceria entre o Tribunal de Contas do Amazonas (TCE-AM) por meio da sua Ouvidoria e a Secretaria de Educação do Estado (SEDUC), por meio das coordenadorias regionais. Ao chegar ao local de destino, a equipe da Ouvidoria do TCE-AM se reúne com a coordenadoria e professores para elaboração da programação local, que na maioria das vezes ocorre nos três turnos: manhã, tarde e noite, conforme a disponibilidade de tempo para a inserção das palestras na programação das atividades acadêmicas dos alunos do ensino médio e de nível superior.

A SEGUIR, OS RESULTADOS:

MÊS: JULHO – COMISSÕES DE INSPEÇÃO - SECEX

PERÍODO DE 14 A 25/07/2014

MUNICÍPIO	ESCOLA	PALESTRANTE	ARTICIPANTES
HUMAITÁ	Escola Estadual Oswaldo Cruz/Gestor: M ^a Nazaré Souza Oliveira	Cláudia Kelly	40 Pessoas
SÃO G. DA CACHOEIRA	Escola Estadual Irmã Inez Penha/Gestor: Ednéia de Souza Pimenta	CARLOS DAVI BENAYON TOSTA	150 Pessoas
LÁBREA	Escola Estadual Balbina Mestrinho/Gestor: José Wagno	LUIS CARLOS SANTOS DE LIMA	150 Pessoas
BORBA	Escola Estadual Cônego Bento José de Souza/Gestor: Maristela Motta	EDER BARBOSA CORDEIRO	40 Pessoas
BENJAMIN CONSTANT	Escola Estadual Imaculada Conceição/Gestor: Walber F. Ipuchima	RUY ALMEIDA JORGE ELIAS	150 Pessoas
NOVA O. DO NORTE	Escola Estadual José Paula de Sá/Gestor: Euler de Assunção Eleotério	LEANDRO OLAVO DA COSTA	150 Pessoas
EIRUNEPÉ	Escola Estadual Nossa Senhora das Dores/Gestor: Ivone C. Pereira	CHARLES ALMEIDA E SILVA	70 Pessoas
BOCA DO ACRE	Escola Estadual Barão de Boca do Acre/Gestor: Rosângela Maia	ANTÔNIO JOSÉ DE SOUZA	Distribuição de material - 150 Kits impressos
RIO PRETO DA EVA	Escola Estadual Rio Preto da Eva/Gestor: M ^a Goreth Barroncas de Souza	MARCO HUGO DAS NEVES	40 Pessoas
CARAUARI	Escola Estadual Carauari/Gestor: M ^a Ivoneide Araújo Marques	JOÃO DE DEUS LINS DA SILVA	40 Pessoas
CODAJÁS	Escola Estadual Nossa Sra das Graças/Gestor: Rosilene Almeida	IVAN WALLACE DA SILVA	400 Pessoas
FONTE BOA	Escola Estadual Waldemarina Ferreira/Gestor: Raimundo Nonato Filho	JORGE GUEDES LOBO	50 Pessoas
NOVO ARIPUANÃ	Escola Estadual Guilherme Buzaglo/Gestor: José Carlos Cardoso Pinto	LOURIVAL ALEIXO DOS REIS	200 Pessoas
TOTAL			1.630

MÊS: AGOSTO

MUNICÍPIOS: MANACAPURU, RIO PRETO DA EVA E PRESIDENTE FIGUEIREDO

MUNICÍPIO	ESCOLA	PALESTRANTE	Nº PARTICIPANTES
MANACAPURU	Escola Estadual André Vidal de Araújo	Cons. Júlio Assis Corrêa Pinheiro	103 Pessoas
RIO PRETO DA EVA	Escola Estadual Rio Preto da Eva e Raimundo Paz	Mara Matos	60 Pessoas
PRES. FIGUEIREDO	Escola Estadual Maria Calderaro e Presidente Figueiredo	Cons. Júlio Assis Corrêa Pinheiro	126 Pessoas
TOTAL			289

MÊS: SETEMBRO

MUNICÍPIOS: TABATINGA, BENJAMIN CONSTANT, HUMAITÁ E PARINTINS

MUNICÍPIO	ESCOLA	PALESTRANTE	ARTICIPANTES
TABATINGA	Escola Estadual GM-3	Cons. Júlio Assis Corrêa Pinheiro	670 Pessoas
BENJAMIN CONSTANT	Escola Estadual Imaculada Conceição	Cons. Júlio Assis Corrêa Pinheiro	99 Pessoas
HUMAITÁ	Escola Estadual Patronato Auxiliadora, Duque de Caxias, Plínio Ramos Coelho e Álvaro Mais	Cons. Júlio Assis Corrêa Pinheiro	1.359 Pessoas
PARINTINS	Escola Estadual Senador João Bosco Ramos de Lima	Mara Matos	145 Pessoas
TOTAL			2.273

TOTAL GERAL: PARTICIPANTES	4.192
---------------------------------------	--------------

CONCLUSÃO DO PROGRAMA DE INTERIORIZAÇÃO DA OUVIDORIA DO TCE-AM

Em todos os municípios a receptividade sobre a iniciativa do TCE-AM foi positiva. As palestras cujo foco versa sobre **“O PAPEL DA OUVIDORIA DO TCE-AM JUNTO À SOCIEDADE”** têm criado novas vertentes para fazer uma divulgação mais ampla do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas na sociedade, em especial junto à comunidade estudantil. Seus questionamentos abrem espaços para que os técnicos do TCE-AM possam tirar dúvidas sobre conceitos errôneos que a sociedade possa ter sobre a instituição. Apesar das dificuldades que ainda enfrentamos e encontramos para o deslocamento de Manaus para cidades que estão com problemas de acesso por via aérea, nota-se a boa aceitabilidade dos eventos, com a participação expressiva dos estudantes e professores, fazendo seus questionamentos e manifestando seus pontos de vistas sobre assuntos de relevante importância para a vida da população de seus municípios.

A realização dos eventos sobre o **“Programa de Interiorização da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas”** nos meses de julho, agosto e setembro/2014 alcançaram aproximadamente um público de **4.192 participantes** nesse período. A meta é elevar e levar os números e implantar o Programa em todos os municípios da Região Metropolitana e assim seguir, contribuindo cada vez mais, para familiarizar o Tribunal de Contas junto à sociedade.

Manaus, 30 de Setembro de 2014

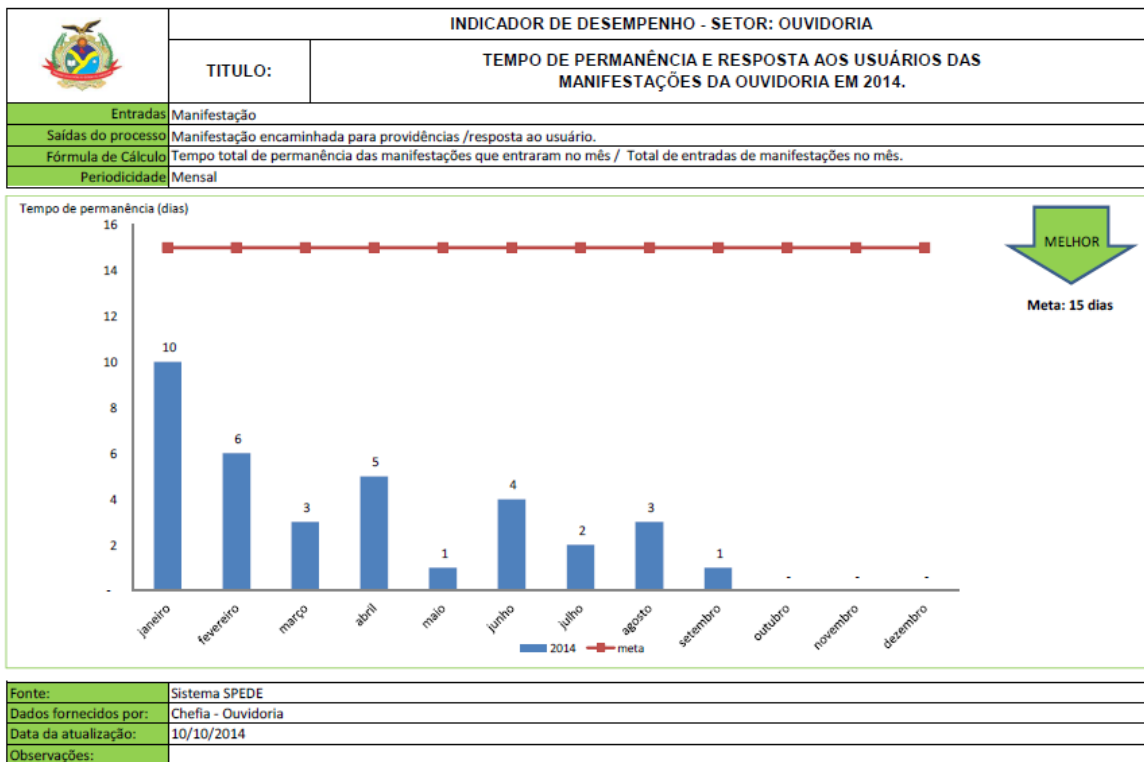
MARIA AUXILIADORA BERNARDO DE MATOS

MAT. 014710B – ASSISTENTE DA OUVIDORIA

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste período de julho a setembro de 2014, das 38 manifestações recebidas, a Ouvidoria encaminhou 32 para análise nos órgãos técnicos e administrativos do TCE/AM:

ÓRGÃO	QTE. TRAMITADA PARA ANÁLISE
SEGER	01
DRH	04
DICAD	09
SECEX	03
DEAMB	01
DICOP	05
DICAD/AM	02
DEGESP	01
DICAMI	05
DMP	01
TOTAL	32



GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS,
em Manaus, 01 de outubro de 2014.

CONS. JÚLIO ASSIS CORREA PINHEIRO
Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas