

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA
TCE/AM**

ouvidoria

**4º 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.....	15

1. REGISTRO DAS DEMANDAS

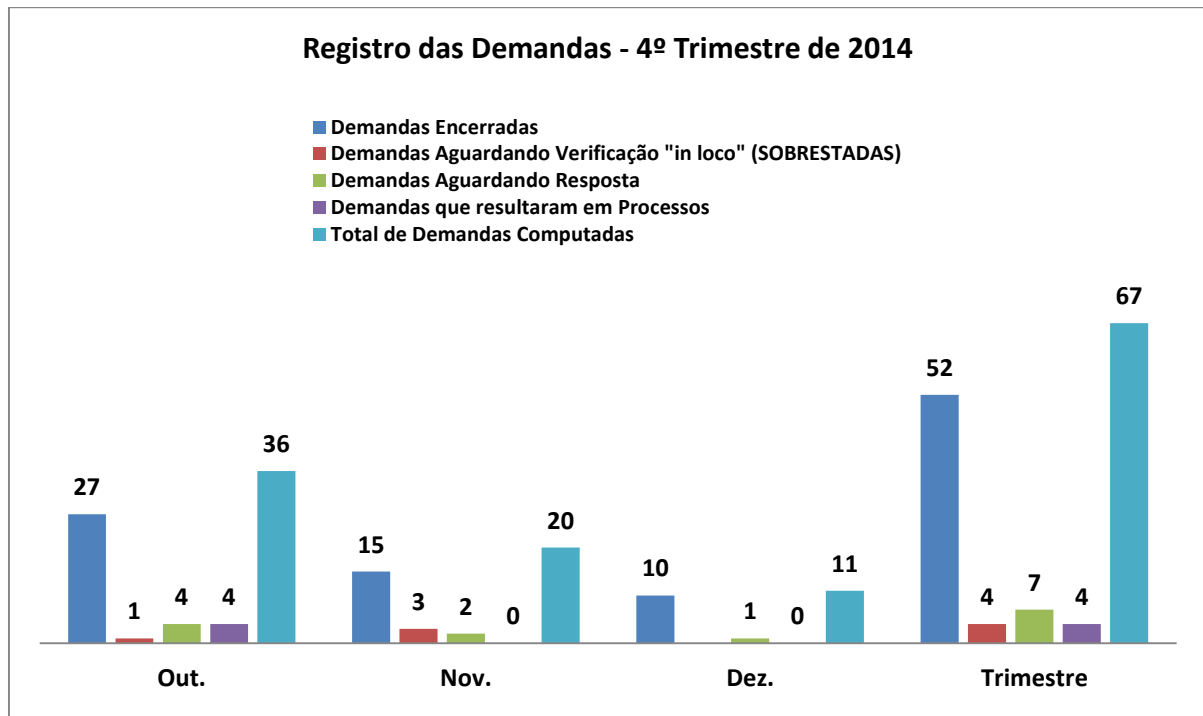
O quadro e o gráfico a seguir representam as demandas recebidas, encerradas, aguardando verificação *in loco* e que resultaram em processos durante o 4º trimestre de 2014:

Quadro 1. Registro das Demandas

REGISTRO DAS DEMANDAS		4º Trimestre de 2014				
		Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%
Demandas Encerradas		27	15	10	52	78
Demandas Aguardando Verificação <i>in loco</i>		1	3	0	4	6
Demandas Aguardando Resposta		4	2	1	7	10
Demandas que resultaram em Processos		4	0	0	4	6
Total de Demandas Computadas		36	20	11	67	100

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 1. Registro das Demandas.




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

2. FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

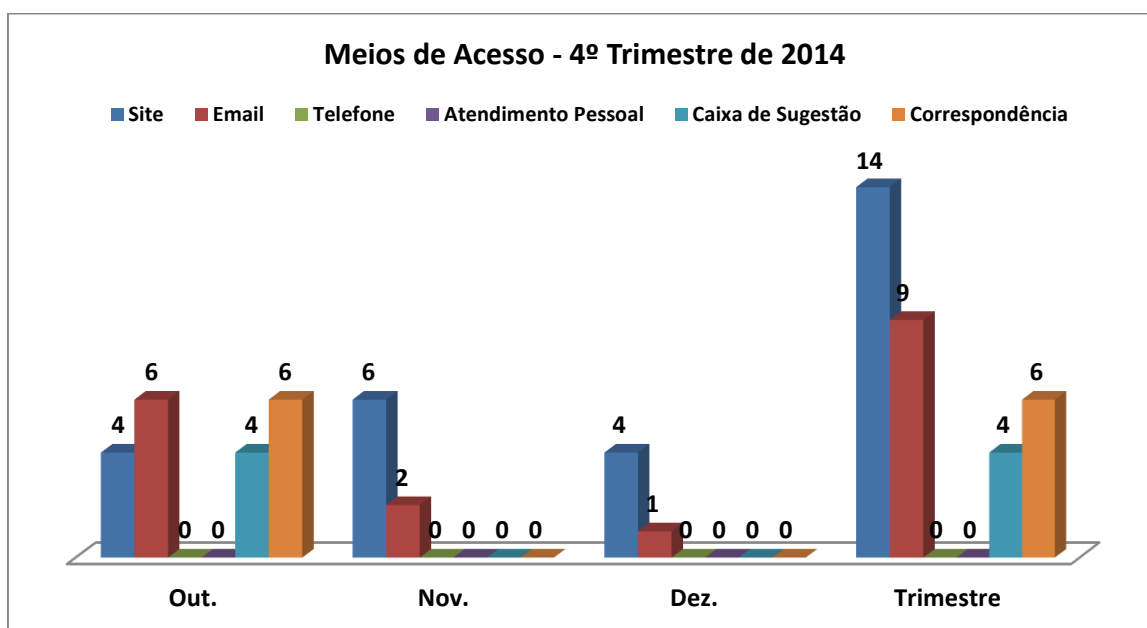
O quadro e o gráfico abaixo representam os meios de acesso à Ouvidoria utilizado pelos usuários durante o 4º trimestre de 2014:

Quadro 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.

		4º Trimestre de 2014				
MEIOS DE ACESSO	Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%	
Site	4	6	4	14	42	
E-mail	6	2	1	9	27	
Telefone	0	0	0	0	0	
Atendimento Pessoal	0	0	0	0	0	
Caixa de Sugestão	4	0	0	4	12	
Correspondência	6	0	0	6	18	
Total Geral	20	8	5	33	100	

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

3. FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO

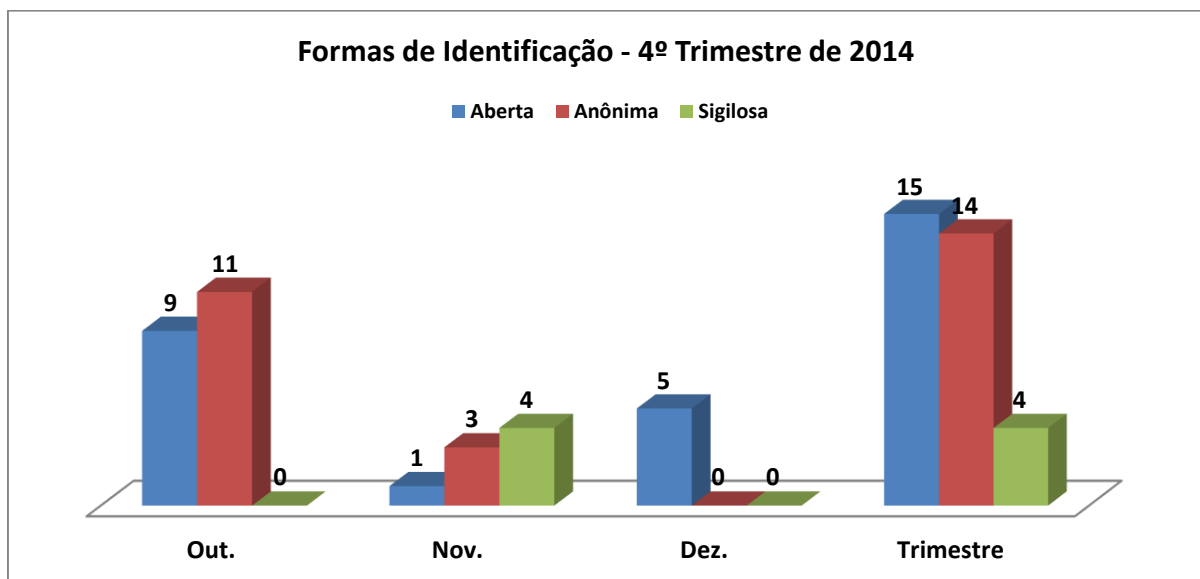
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de identificação utilizadas no 4º trimestre de 2014 pelos usuários no momento do registro das demandas:

Quadro 3. Formas de Identificação.

FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO	4º Trimestre de 2014				
	Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%
Aberta	9	1	5	15	45
Anônima	11	3	0	14	42
Sigilosa	0	4	0	4	12
Total Geral	20	8	5	33	100

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 3. Formas de Identificação.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

4. FORMAS DE MANIFESTAÇÃO

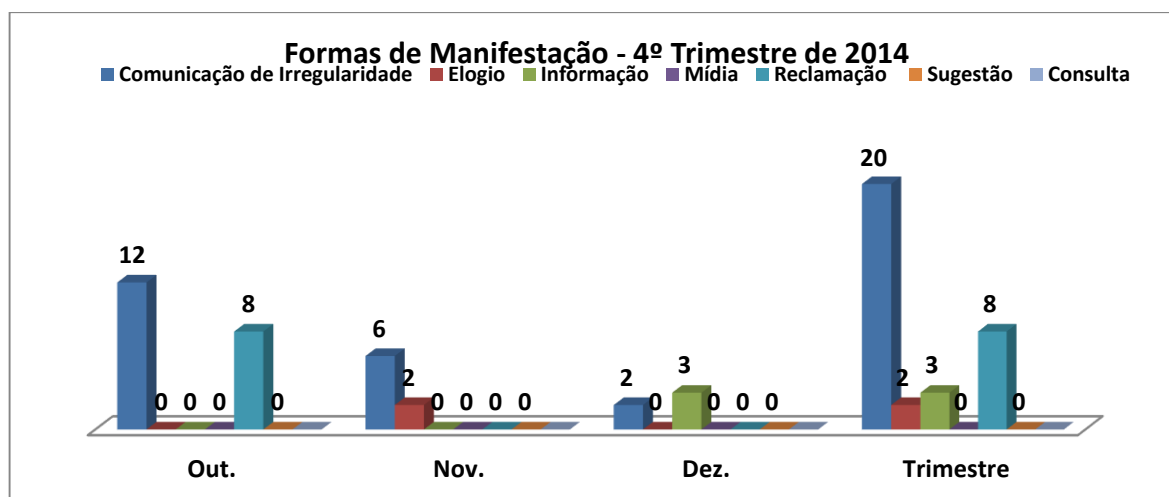
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de manifestação que ocorreram no 4º trimestre de 2014:

Quadro 4. Formas de Manifestação.

FORMAS DE MANIFESTAÇÃO	4º Trimestre de 2014				
	Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%
Comunicação de Irregularidade	12	6	2	20	61
Elogio	0	2	0	2	6
Informação	0	0	3	3	9
Mídia	0	0	0	0	0
Reclamação	8	0	0	8	24
Sugestão	0	0	0	0	0
Consulta	0	0	0	0	0
Total Geral	20	8	5	33	100

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 4. Formas de Manifestação



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

5. UNIDADES DEMANDADAS

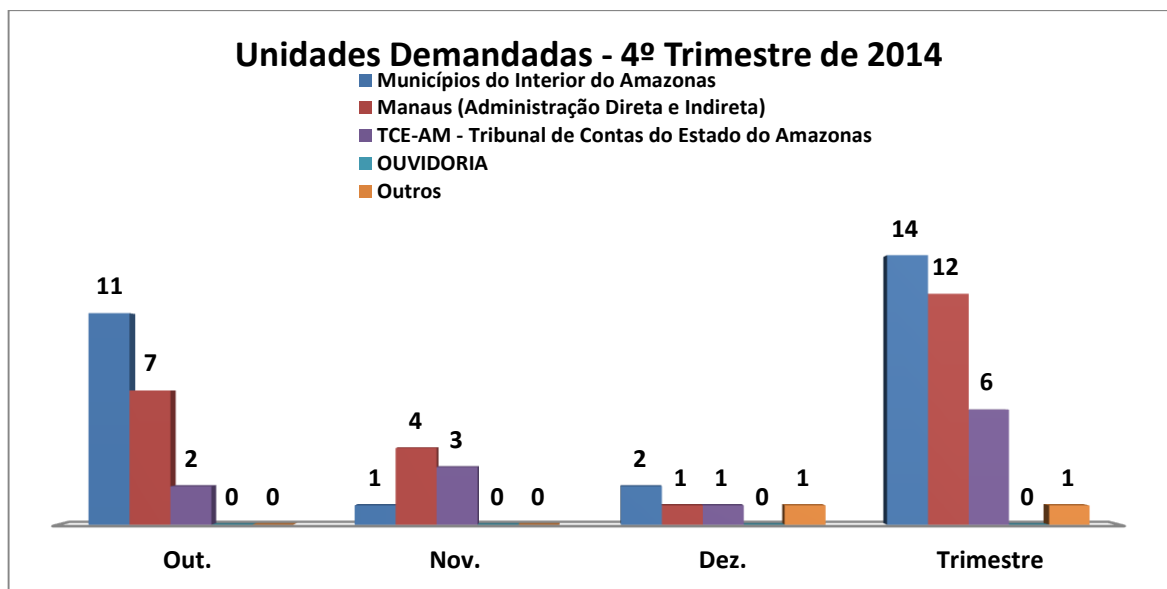
O quadro e o gráfico abaixo evidenciam os Entes e Órgãos que foram demandados durante o 4º trimestre de 2014:

Quadro 5. Unidades Demandadas.

UNIDADES DEMANDADAS	4º Trimestre de 2014				
	Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%
Municípios do Interior do Amazonas	11	1	2	14	42
Manaus (Administração Direta e Indireta)	7	4	1	12	36
TCE-AM - Tribunal de Contas do Estado do Amazonas	2	3	1	6	18
OUVIDORIA	0	0	0	0	0
Outros	0	0	1	1	3
Total Geral	20	8	5	33	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 4º trimestre de 2014:

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



MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS	4º Trimestre de 2014	Outubro de 2014
Município		Quantidade
CODAJÁS		1
TABATINGA		5
PARINTINS		3
NOVO AIRÃO		1
JAPURÁ		1
Total Geral		11

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

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



MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS	4º Trimestre de 2014	Novembro de 2014
Município		Quantidade
IRANDUBA		1
Total Geral		01

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

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



MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS	4º Trimestre de 2014	Dezembro de 2014
Município		Quantidade
MARAÃ		2
Total Geral		2

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 9. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – 4º Trimestre de 2014.

MUNICÍPIOS DO INTERIOR (TOTAL de DEMANDAS) 4º Trimestre de 2014

Município	Quantidade
CODAJÁS	1
TABATINGA	5
PARINTINS	3
NOVO AIRÃO	1
JAPURÁ	1
IRANDUBA	1
MARÃ	2
Total Geral	14

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* 4º Trimestre de 2014

Município	Quantidade
IRANDUBA	01
PARINTINS	01
TOTAL	02

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* 4º Trimestre de 2014

SEDUC	01
COPA- ASSOCIAÇÃO DA E.E. PRESIDENTE FIGUEIREDO CASTELO BRANCO	01
TOTAL	02

8. AÇÕES DA OUVIDORIA NO TRIMESTRE:

- Realização de parceria com os Correios, em que a Ouvidoria disponibilizou ao cidadão usuário – cartas-resposta – com post selado, encaminhadas às seguintes Agências:

AGÊNCIAS CAPITAL	CEP
AC ALVORADA	69043-970
AC ANDRÉ ARAÚJO	69080-971
AC AUTAZES	69240-970
AC BALBINA	69736-970
AC CACAU PIRERA	69421-970
AC CACHOEIRINHA	69065-970
AC CAREIRO	69250-970
AC CAREIRO DA VÁRZEA	69255-970
AC CIDADE NOVA	69090-970
AC COARI	69460-970
AC COLONIA ANT. ALEIXO	69008-970
AC COMPENSA	69036-971
AC EDUCANDOS	69070-970
AC FORUM APARECIDA	69010-974
AC FORUM DE JUSTIÇA	69079-970
AC IRANDUBA	69415-970
AC ITACOATIARA	69100-970
AC JAPIIM	69077-970
AC MANACAPURU	69400-970
AC MANOA	69093-971
AC MAUÉS	69190-970
AC MILLENIUM CENTER	69050-970
AC MONS. COUTINHO	69010-970
AC NOEL NUTELS	69096-970
AC NOVO AIRÃO	69730-970
AC NOVO REMANSO	69112-970
AC PAC PORTO	69005-971
AC PARINTINS	69151-970

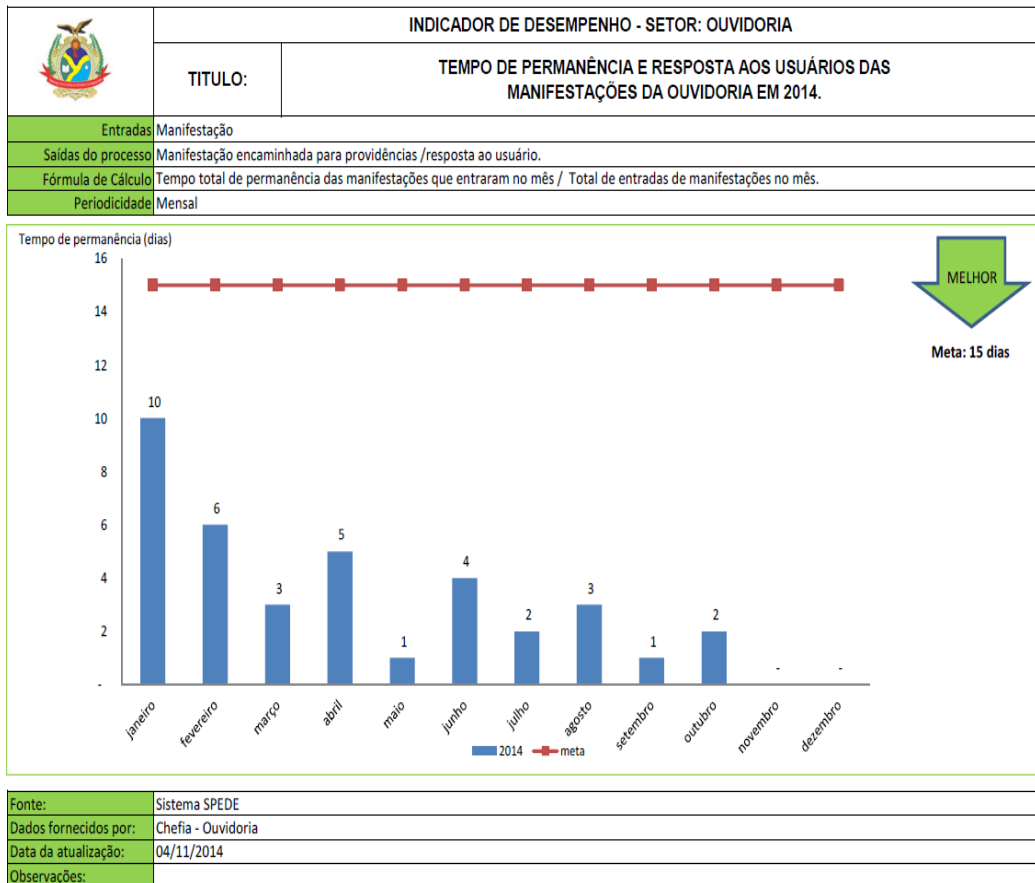
AC PARQ. DEZ DE NOV.	69055-971
AC PETROPOLIS	69063-971
AC PITINGA	69737-970
AC PRESIDENTE FIGUEIREDO	69735-970
AC RIO PRETO DA EVA	69117-970
AC RODOVIÁRIA DE MANAUS	69048-971
AC SALDANHA MARINHO	69010-972
AC SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA	69750-970
AC SÃO GERALDO	69053-970
AC SÃO JOSÉ OPERÁRIO	69085-970
AC SHOPP. SÃO JOSÉ	69083-970
AC SHOPPING POPULAR	69063-972
AC STUDIO 5	69075-970
AC TABATINGA	69640-970
AC TEFÉ	69550-970
AF AJURICABA	69010-973
ACF LE BOM MARCHÉ	69040-970
ACF MANAUS PLAZA	69055-972
ACF VIEIRALVES	69053-971
AC ALVARÃES	69475-970
AC AMATURÁ	69620-970
AC ANAMÃ	69445-970
AC ANORI	69440-970
AC APUÍ	69265-970
AC ATALAIA DO NORTE	69650-970
AC BARCELOS	69700-970
AC BARREIRINHA	69160-970
AC BENJAMIN CONSTANT	69630-970
AC BERURI	69430-970
AC BOA VISTA DO RAMOS	69195-970
AC BOCA DO ACRE	69850-970
AC BORBA	69200-970
AC CAAPIRANGA	69410-970

AC CABURI	69159-970
AC CANUTAMA	69820-970
AC CARAUARI	69500-970
AC CODAJÁS	69450-970
AC CUCUÍ	69765-970
AC EIRUNEPÉ	69880-970
AC ENVIRA	69870-970
AC FONTE BOA	69670-970
AC GUAJARA	69895-970
AC HUMAITÁ	69800-970
AC IAUARETÊ	69790-970
AC IPIXUNA	69890-970
AC ITAMARATI	69510-970
AC ITAPEAÇU	69184-970
AC ITAPIRANGA	69120-970
AC JAPURÁ	69495-970
AC JURUÁ	69520-970
AC JUTAÍ	69660-970
AC LÁBREA	69830-970
AC MANAQUIRI	69435-970
AC MANICORÉ	69280-970
AC MARAÃ	69490-970
AC NHAMUNDÁ	69140-970
AC NOVA OLINDA DO NORTE	69230-970
AC NOVO ARIPUANÁ	69260-970
AC PAUINI	69860-970
AC SANTA ISABEL DO RIO NEGRO	69740-970
AC SANTO ANTONIO DO IÇÁ	69680-970
AC SÃO PAULO DE OLIVENÇA	69600-970
AC SÃO SEBASTIÃO DO UATUMÃ	69135-970
AC SILVES	69110-970
AC TAPAUÁ	69480-970
AC TONANTINS	69685-970

AC UARINI	69485-970
AC URUCARÁ	69130-970
AC URUCURITUBA	69180-970

- Concessão de entrevista do Conselheiro Ouvidor Júlio Pinheiro nas rádios Nova FM de Nova Olinda do Norte e Rádio Princesa de Manacapuru em matéria sob a “A importância do Programa de Interiorização da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas como elo de comunicação entre o Tribunal de Contas e seus jurisdicionados”;
- Parceria do Tribunal de Contas do Amazonas (TCE-AM) por meio da sua Ouvidoria com a Secretaria de Educação do Estado (SEDUC), para o lançamento da Ouvidoria Itinerante nos Municípios de Itapiranga e Nova Olinda do Norte com a participação do conselheiro Júlio Pinheiro como palestrante nas Escolas Escola Estadual Tereza dos Santos e Escola Estadual Prof. José Paula de Sá.
- Lançamento e Implantação do Projeto–Piloto da Ouvidoria Ambiental do TCE-AM no Plenário da Câmara Municipal de Manacapuru e instalação da Caixa Coletora (URNA) para receber as manifestações, sugestões e reivindicações da sociedade civil e demais interessados.
- Disponibilização das Manifestações (Demandas) bem como de materiais publicitários da Ouvidoria às Unidades Técnicas da Corte para a execução do Plano de Inspeção Ordinário nas Prefeituras, Câmaras e Órgãos da Administração Indireta do Interior do Estado do Amazonas.
- Apresentação do Indicador de Desempenho: Tempo de Permanência x Resposta aos Usuários das Manifestações da Ouvidoria da Ouvidoria e o atingimento da meta proposta ao longo do exercício de 2014 para o Comitê da ISSO, Conselheiros e servidores em geral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:



GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS,
em Manaus, 14 de janeiro de 2015.

CONSELHEIRO JÚLIO ASSIS CORRÊA PINHEIRO

Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas