



RELATÓRIO DA OUVIDORIA
TCE/AM
ouvidoria

Relatório Anual
2014

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

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| Relatório Anual da Ouvidoria - Exercício de 2014 | 3 |
| 1.Apresentação | 4 |
| 2.Competência e Atribuições da Ouvidoria | 5 |
| 3.Natureza das Manifestações | 8 |
| 4. Sistema da Ouvidoria | 9 |
| 5. Canais de Comunicação | 9 |
| 6. Registro das Manifestações | 10 |
| 7. Meios de Acesso à Ouvidoria | 11 |
| 8. Identificação das Manifestações | 12 |
| 9. Perfil das Manifestação | 13 |
| 10. Unidades Demandadas | 14 |
| 11. Municípios do Interior do Amazonas Demandados | 15 |
| 12. Municípios Aguardando Verificação <i>in loco</i> | 16 |
| 13. Manifestações Enviadas para Subsidiar Inspeções | 17 |
| 14. Ações da Ouvidoria no Exercício de 2014 | 18 |
| 15. Indicadores de Desempenho | 21 |
| Considerações Finais | 22 |

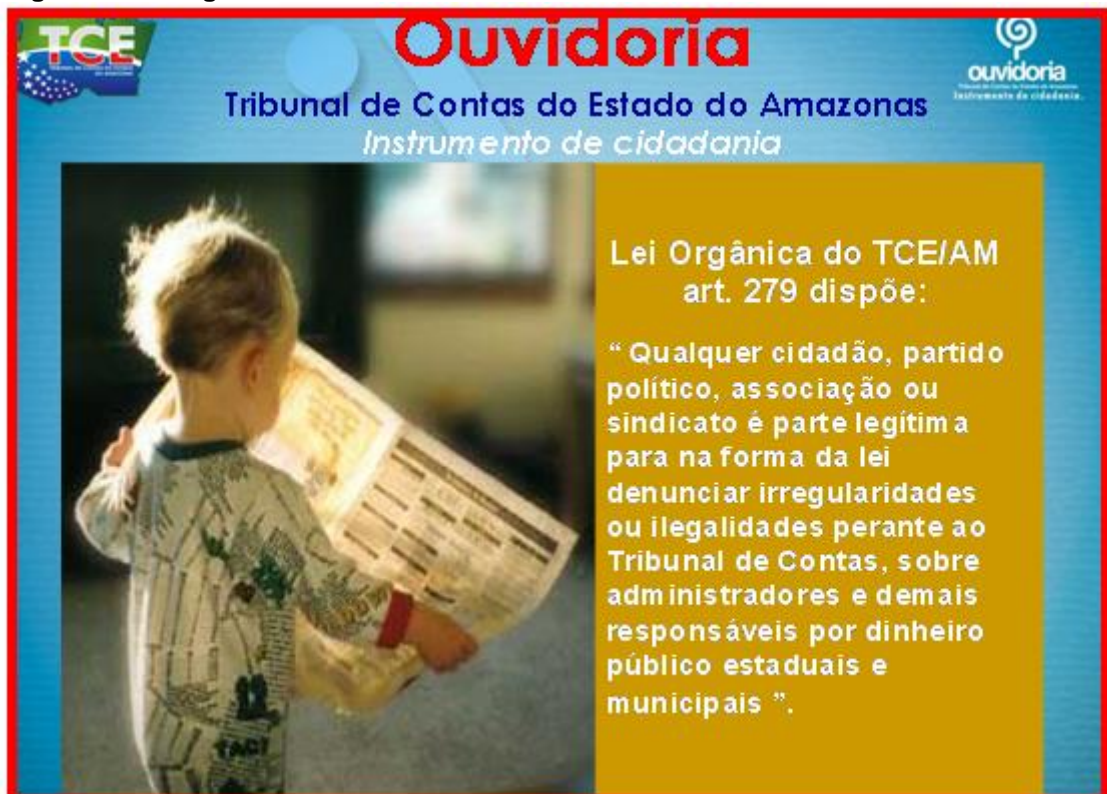
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2014

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. COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A OUVIDORIA encontra previsão na Resolução n. 02/2006, na qual constam as atribuições da Ouvidoria, do Ouvidor, dispostos a seguir:

Art. 2º. Compete à Ouvidoria:

- I - receber sugestões, reclamações ou críticas sobre as atividades desenvolvidas no âmbito do Tribunal de Contas visando o seu aprimoramento;
- II – receber denúncias e informações relevantes sobre o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública, praticados no âmbito da Administração Direta e Indireta, nas esferas estadual e municipal;

- III – manter canais de comunicação direta com a sociedade, entidades e movimentos populares, no que tange à aplicação de recursos públicos e eficiência administrativa;
 - IV – Receber e catalogar informações referentes a indícios de irregularidades no uso de recursos públicos, obtidos por meio da “internet” ou outro meio apropriado;
 - V – Manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica para recebimento das comunicações mencionadas nos incisos, I, II e III;
 - VI – realizar triagem das comunicações indicadas nos incisos I, II e III encaminhá-las aos setores competentes do Tribunal, para averiguação e eventuais providências;
 - VII – manter controle, acompanhar e requisitar dos setores competentes da Corte, informações sobre averiguações e providências mencionadas no inciso V;
 - VIII – manter, quando possível, os autores das comunicações referidas nos incisos I, II e III informados a respeito de averiguações e providências adotadas pelos setores competentes do Tribunal;
 - IX – sugerir eventual medida para aperfeiçoamento do serviço da Corte objeto das comunicações mencionadas no inciso I;
 - X – divulgar seus serviços junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados obtidos;
 - XI – estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos, sobre temas relativos ao exercício da cidadania na fiscalização e na avaliação da ação estatal;
 - XII – apresentar ao Tribunal Pleno Relatório Trimestral de atividades;
- § 1º - As informações a que se refere o inciso IV servirão de subsídio aos trabalhos de fiscalização a cargo do Tribunal.
- § 2º - As atividades do que trata o inciso XI serão desenvolvidas com a participação do Instituto “Paulo Pinto Nery”.
- § 3º - O requerimento de informações mencionados no inciso VII deve ser atendido no prazo de 10 (dez) dias úteis.



OUVIDOR

Conselheiro Júlio Assis Corrêa Pinheiro

Graduado em Direito pela Universidade Federal do Amazonas com experiência em várias áreas do campo jurídico.

Já atuou em cargos de relevância no Estado do Amazonas como o de Secretário de Estado da Segurança Pública, no período de 2003 a 2004.

Em 2005, ingressou no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas como conselheiro, onde já exerceu os cargos de Vice-Presidente, Presidente de 2010 a 2011, de Coordenador da Escola de Contas Públicas, de 2012 a 2013, e atualmente responde pela Ouvidoria da Instituição.

Com perfil visionário, em dois anos na Presidência do TCE do Amazonas, o conselheiro deixou, entre outros, o legado da modernização da Corte de Contas, com destaques para:

- **A Implatação do Voto Eletrônico;**
- **A criação da Escola de Contas Públicas;**
- **A digitalização dos processos;**
- **E a criação do Departamento de Auditoria Ambiental do TCE/AM;**

O trabalho na área ambiental é reconhecido em todo o país e no exterior, por meio das palestras que realiza em grandes eventos.

Na Ouvidoria, suas metas para o biênio 2014/2015 são:

- **Implantar a Ouvidoria Itinerante em todo o Estado;**
- **Implantar a Ouvidoria Itinerante Ambiental em todo o Estado;**
- **Projeto-Piloto implantado em 12 de dezembro de 2014, em Manacapuru.**

3. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Comunicação de Irregularidades: Caracterizam-se as demandas que versam sobre irregularidades e/ou ilegalidades praticadas por atos de administrador ou gestor público na aplicação de recursos públicos, assim como aquelas que apontam indícios de enriquecimento ilícito de gestores ou servidores públicos.

Críticas ou Reclamações: Caracterizam-se aquelas demandas que apontam falhas na boa aplicação de recursos públicos pela Administração, ou seja, falhas operacionais, estendendo-se a atuação da atividade-fim de Controle Externo do TCE-AM. Em suma, são demandas que indicam “erros” visando à melhoria na prestação de serviços públicos.

Informações: Caracterizam-se aquelas demandas em que a Ouvidoria fornece informações ao demandante sobre assuntos correlatos ao Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, ou instrução, quanto à procura e utilização de outros órgãos ou serviços públicos.

Sugestões de Aprimoramento e Elogios: Caracterizam-se as demandas que não configurando crítica, visam a melhoria na prestação de serviços públicos, o que inclui a atuação do próprio TCE-AM.

4. SISTEMA DA OUVIDORIA



Disponível na internet através do site <http://www.tce.am.gov.br/ouvidoria>, o cidadão usuário, registra sua demanda e ao finalizá-la recebe um código único gerado de forma aleatória, que é sua senha de acesso, através da qual é feito o acompanhamento de sua manifestação diretamente no site do TCE-AM, ou por telefone.

Também, a demanda pode ser inserida no sistema **SPEDE**, quando esta é recebida por meio de correspondências, e-mails, ou quando o demandante vem pessoalmente cadastrá-la.

Inserida no sistema o demandante pode optar em receber as informações da demanda diretamente no site do TCE-AM no link Ouvidoria consultar demanda, ou ainda, por telefone, e-mails, ou correspondências.

5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO



Presencialmente: Avenida Efigênio Sales, n.º 1155, Parque 10 de Novembro. CEP: 69060-020. Manaus-AM



Disk Ouvidoria - ligação gratuita: 0800-280-0007



Outros telefones para contato: (92) 3301-8222 / (92) 3646-8129



Fax: (92) 3301-8107



Email: ouvidoria@tce.am.gov.br



Cadastro e consulta online: <http://www.tce.am.gov.br>



Correspondências: Agências dos Correios

Obs.: Horário de Atendimento: 08h às 15h, de segunda-feira à sexta-feira.

6. REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

A tabela e o gráfico a seguir representam o quadro comparativo de manifestações recebidas, encerradas, aguardando verificação “*in loco*” e que resultaram em processos durante o exercício de 2014:

Tabela 1. Registro das Manifestações.

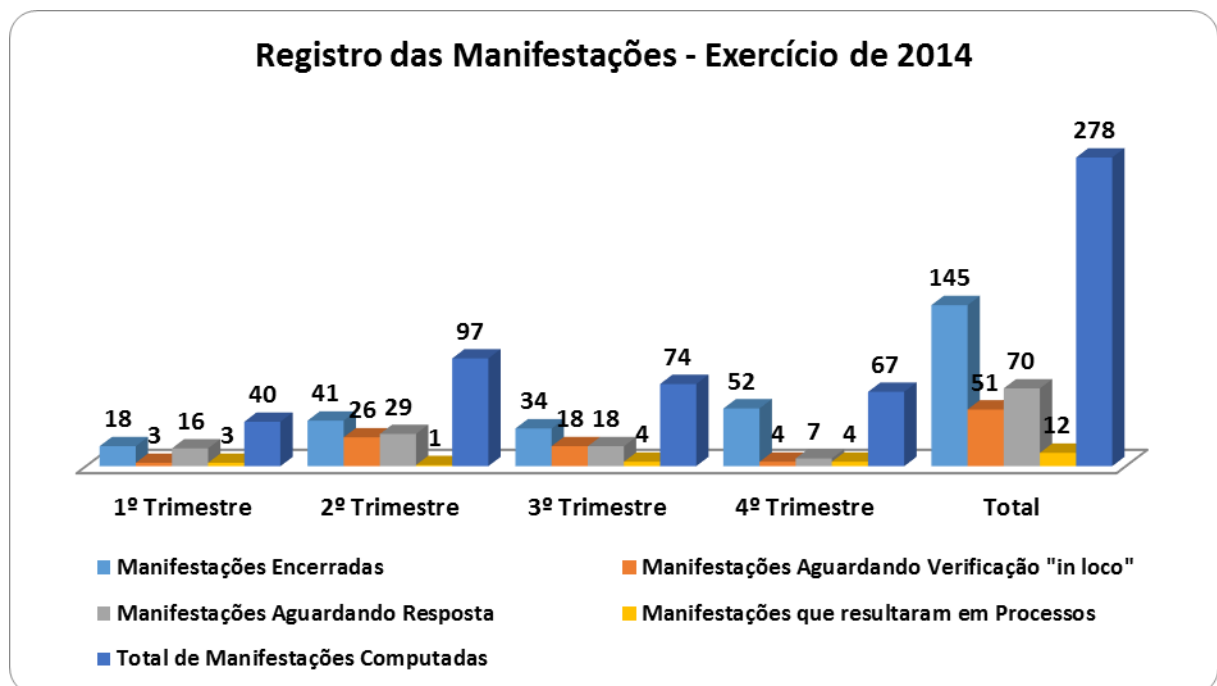


REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES - Exercício de 2014

| | 1º Trim. | 2º Trim. | 3º Trim. | 4º Trim. | Total | % |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Manifestações Encerradas | 18 | 41 | 34 | 52 | 145 | 52% |
| Manifestações Aguardando Verificação "in loco" | 3 | 26 | 18 | 4 | 51 | 18% |
| Manifestações Aguardando Resposta | 16 | 29 | 18 | 7 | 70 | 25% |
| Manifestações que Resultaram em Processos | 3 | 1 | 4 | 4 | 12 | 4% |
| Total de Manifestações Computadas | 40 | 97 | 74 | 67 | 278 | 100% |

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 1. Registro das Manifestação.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

7. MEIOS DE ACESSO

A tabela e o gráfico abaixo representam o quadro comparativo dos meios de acesso à Ouvidoria utilizados pelos usuários durante o exercício de 2014:

Tabela 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.

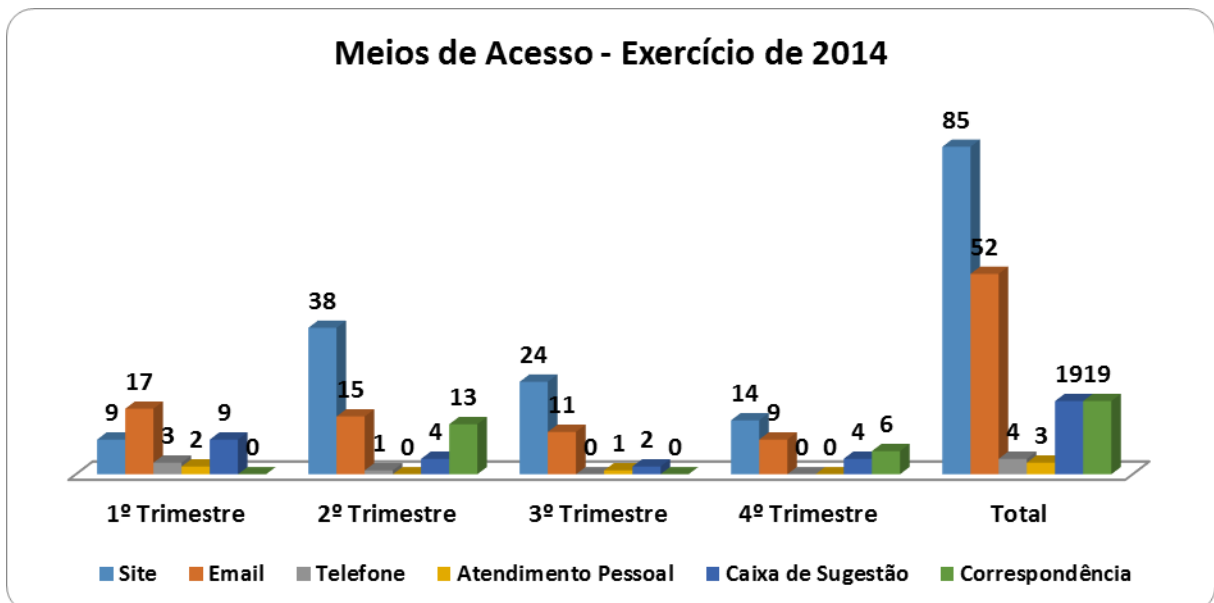


MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA - Exercício de 2014

| | 1º Trim. | 2º Trim. | 3º Trim. | 4º Trim. | Total | % |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Site | 9 | 38 | 24 | 14 | 85 | 47% |
| Email | 17 | 15 | 11 | 9 | 52 | 29% |
| Telefone | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 2% |
| Atendimento Pessoal | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2% |
| Caixa de Sugestão | 9 | 4 | 2 | 4 | 19 | 10% |
| Correspondência | 0 | 13 | 0 | 6 | 19 | 10% |
| Total Geral | 40 | 71 | 38 | 33 | 182 | 100% |

Fonte: OUVIDORIA-TCE/A

Gráfico 2. Meios de Acesso.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

8. IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A tabela e o gráfico abaixo representam o quadro comparativo das formas de identificação utilizadas no exercício de 2014 pelos usuários no momento do registro das manifestações:

Tabela 3. Identificação das Manifestações.

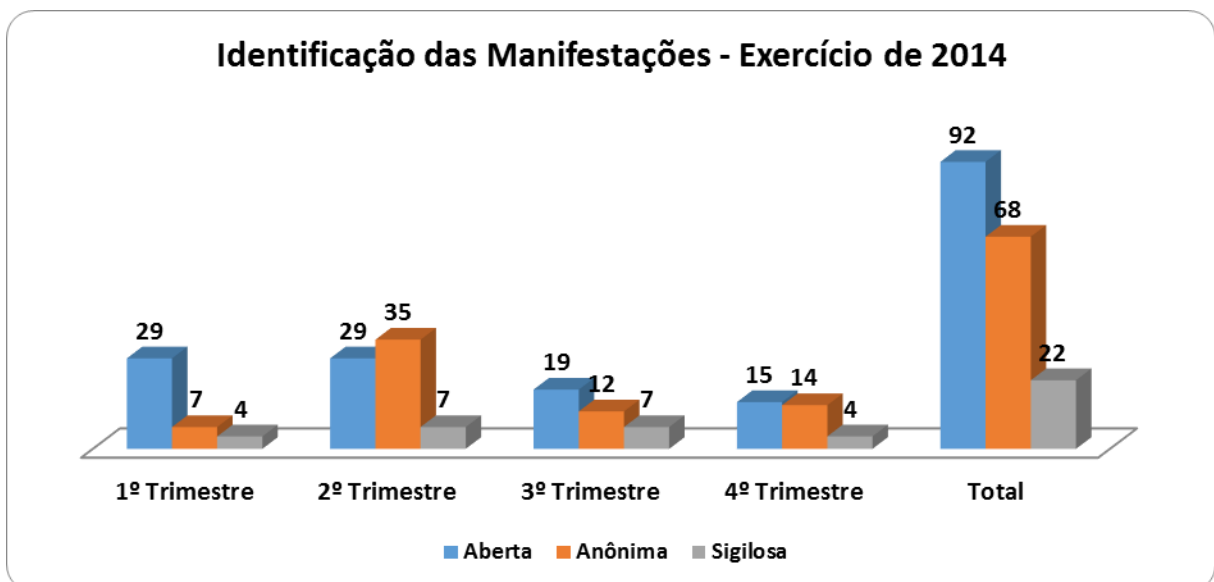


IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - Exercício de 2014

| | 1º Trim. | 2º Trim. | 3º Trim. | 4º Trim. | Total | % |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Aberta | 29 | 29 | 19 | 15 | 92 | 51% |
| Anônima | 7 | 35 | 12 | 14 | 68 | 37% |
| Sigilosa | 4 | 7 | 7 | 4 | 22 | 12% |
| Total Geral | 40 | 71 | 38 | 33 | 182 | 100% |

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 3. Identificação das Manifestações.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

9. PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

A tabela e o gráfico abaixo representam o quadro comparativo das formas de manifestação que ocorreram no exercício de 2014:

Tabela 4. Perfil das Manifestações.

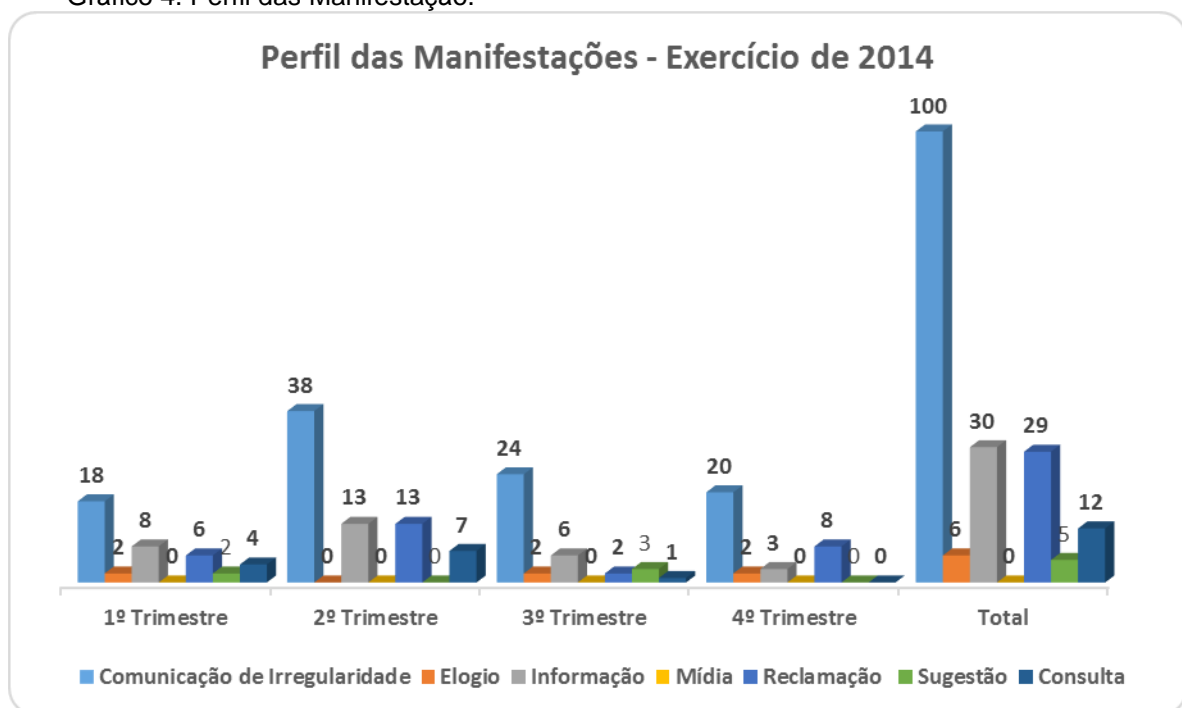


PERFIL DAS MANIFESTAÇÃO - Exercício de 2014

| | 1º Trim. | 2º Trim. | 3º Trim. | 4º Trim. | Total | % |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Comunicação de Irregularidade | 18 | 38 | 24 | 20 | 100 | 55% |
| Elogio | 2 | 0 | 2 | 2 | 6 | 3% |
| Informação | 8 | 13 | 6 | 3 | 30 | 16% |
| Mídia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Reclamação | 6 | 13 | 2 | 8 | 29 | 16% |
| Sugestão | 2 | 0 | 3 | 0 | 5 | 3% |
| Consulta | 4 | 7 | 1 | 0 | 12 | 7% |
| Total Geral | 40 | 71 | 38 | 33 | 182 | 100% |

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 4. Perfil das Manifestação.



10. Unidades Demandadas

A tabela e o gráfico abaixo representam o quadro comparativo de dados que evidenciam os Entes e Órgãos que foram demandados durante o exercício de 2014:

Tabela 5. Unidades Demandadas

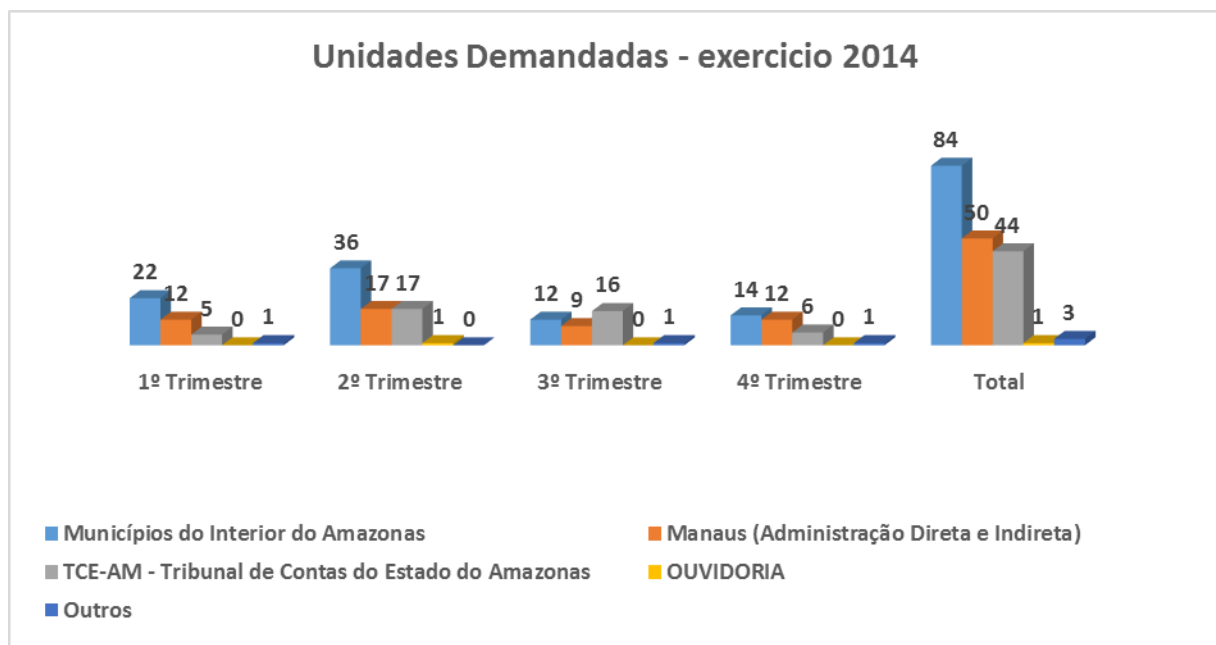


UNIDADES DEMANDADAS - Exercício de 2014

| | 1º Trim. | 2º Trim. | 3º Trim. | 4º Trim. | Total | % |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Municípios do Interior do Amazonas | 22 | 36 | 12 | 14 | 84 | 42% |
| Município de Manaus | 12 | 17 | 9 | 12 | 50 | 36% |
| TCE-AM | 5 | 17 | 16 | 6 | 44 | 18% |
| Ouvidoria do TCE-AM | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| Outras / Não Informadas | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | 3% |
| Total Geral | 40 | 71 | 38 | 33 | 182 | 100% |

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 5. Unidades Demandadas



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

11. Municípios do Interior Demandadas

A tabela e o gráfico abaixo representam a relação de Municípios do Interior do Amazonas demandados durante o exercício de 2014:

Tabela 6. Municípios do Interior do Amazonas Demandados.



MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS
(Quantidade Total de Manifestações)
Exercício de 2014

| Município | Quantidade |
|---------------------------|------------|
| Alvarães | 1 |
| Apuí | 11 |
| Autazes | 1 |
| Boa Vista do Ramos | 1 |
| Beruri | 1 |
| Caapiranga | 4 |
| Careiro | 1 |
| Careiro da Várzea | 2 |
| Coari | 3 |
| Codajás | 2 |
| Humaitá | 1 |
| Irlanduba | 3 |
| Jutaí | 3 |
| Lábrea | 1 |
| Manacapuru | 2 |
| Manaquiri | 2 |
| Maraã | 3 |
| Maués | 1 |
| Novo Airão | 4 |
| Novo Aripuanã | 3 |
| Parintins | 3 |
| Presidente Figueiredo | 1 |
| Rio Preto da Eva | 2 |
| Santa Isabel do Rio Negro | 3 |
| São Sebastião do Uatumã | 1 |
| Tabatinga | 6 |
| Tapauá | 4 |

| | |
|------------------|-----------|
| Tonantins | 1 |
| Tefé | 3 |
| Silves | 1 |
| Total | 75 |

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

12. Municípios Aguardando verificação *in loco*

A tabela e o gráfico abaixo representam as que entraram na Ouvidoria durante o exercício de 2014 e que serão disponibilizadas às Comissões de Inspeção nos municípios demandados durante o exercício de 2015.

Tabela 7. Municípios Aguardando Verificação *in loco*.



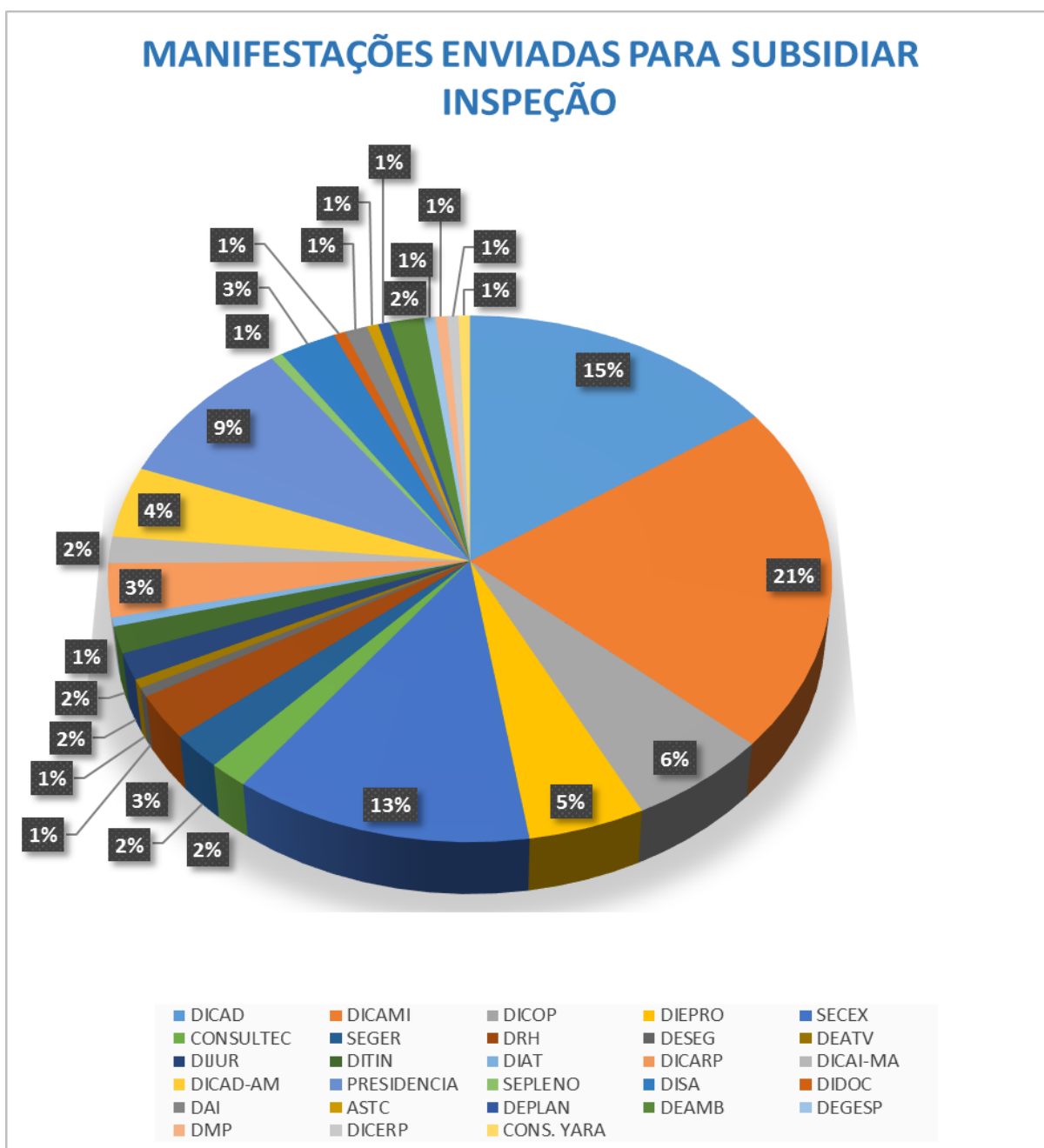
MUNICÍPIOS AGUARDANDO VERIFICAÇÃO *IN LOCO*
Exercício de 2014

| Município | Quantidade |
|--------------------------|-------------------|
| Anamã | 2 |
| Autazes | 3 |
| Apuí | 5 |
| Beruri | 1 |
| Boa Vista do Ramos | 5 |
| Capiranga | 1 |
| Irlanduba | 1 |
| Jutaí | 1 |
| Juruá | 1 |
| Lábrea | 1 |
| Manacapuru | 2 |
| Manaus | 17 |
| Maraã | 1 |
| Novo Airão | 1 |
| Novo Aripuanã | 1 |
| Parintins | 1 |
| Presidente Figueiredo | 2 |
| Rio Preto da Eva | 1 |
| São Gabriel da Cachoeira | 1 |
| Total | 48 |

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

13. MANIFESTAÇÕES ENVIADAS PARA SUBSIDIAR INSPEÇÃO

Neste período de janeiro a dezembro de 2014, das **200** manifestações recebidas encaminhamos **183** para a análise de órgãos técnicos e administrativos do TCE-AM: DICAD (28), DICAMI (39), DIDOP (11), DIEPRO (9), SECEX (23), CONSULTEC (3), SEGER (4), DRH (5), DESEG (1), DEATV (1), DIJUR (3), DITIN (3), DIAT (1), DICARP (6), DICA/MA (3), DICAD/AM (8), PRESIDENCIA (17), SEPLENO (1), DISA (5), DIDOC (1), DAI (2), ASTC (1), DEPLAN (1), DEAMB (3), DEGESP (1), DMP (1), DICERP (1), GAB. CONS. YARA (1).



Fonte: OUIDORIA-TCE/AM

14. AÇÕES DA OUVIDORIA NO EXERCÍCIO DE 2014

OUVIDORIA ITINERANTE - PROGRAMA DE INTERIORIZAÇÃO DA OUVIDORIA

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 de 2014, 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: OUTUBRO - PERÍODO DE 08 A 10/10/2014

MUNICÍPIOS: ITAPIRANGA

| MUNICÍPIO | ESCOLA | PALESTRANTE | Nº PARTICIPANTES |
|--------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------|
| ITAPIRANGA | Escola Estadual Tereza dos Santos | Cons. Júlio Pinheiro e Mara Matos | 132 Pessoas |
| TOTAL | | | 132 |

MÊS: NOVEMBRO - PERÍODO DE 27 A 29/11/2014

MUNICÍPIOS: NOVA OLINDA DO NORTE

| MUNICÍPIO | ESCOLA | PALESTRANTE | PARTICIPANTES |
|----------------------|--|----------------------|---------------|
| NOVA OLINDA DO NORTE | Escola Estadual Profº José Paula de Sá | Cons. Júlio Pinheiro | 57 Pessoas |
| TOTAL | | | 57 |

| | |
|---------------------------------------|------------|
| TOTAL GERAL: PARTICIPANTES | 189 |
|---------------------------------------|------------|

MÊS: DEZEMBRO - Período de 11 A 12/12/2014

MUNICÍPIOS: MANACAPURU

Lançamento do Projeto-Piloto da Ouvidoria Ambiental

No dia 12/12/2014, o conselheiro Júlio Pinheiro fez o lançamento do Projeto-Piloto da OUVIDORIA AMBIENTAL, do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas. A cerimônia ocorreu no plenário da Câmara Municipal do Município na presença dos vereadores locais e da então deputada eleita, Alessandra Campêlo e dos secretários da prefeitura do município. Na ocasião foi instalada uma URNA para receber as manifestações, sugestões e reivindicações por escrito dos cidadãos. Em 2015, o projeto será estendido para outras cidades amazonenses.


CONCLUSÃO DO PROGRAMA DE INTERIORIZAÇÃO DA OUVIDORIA DO TCE-AM

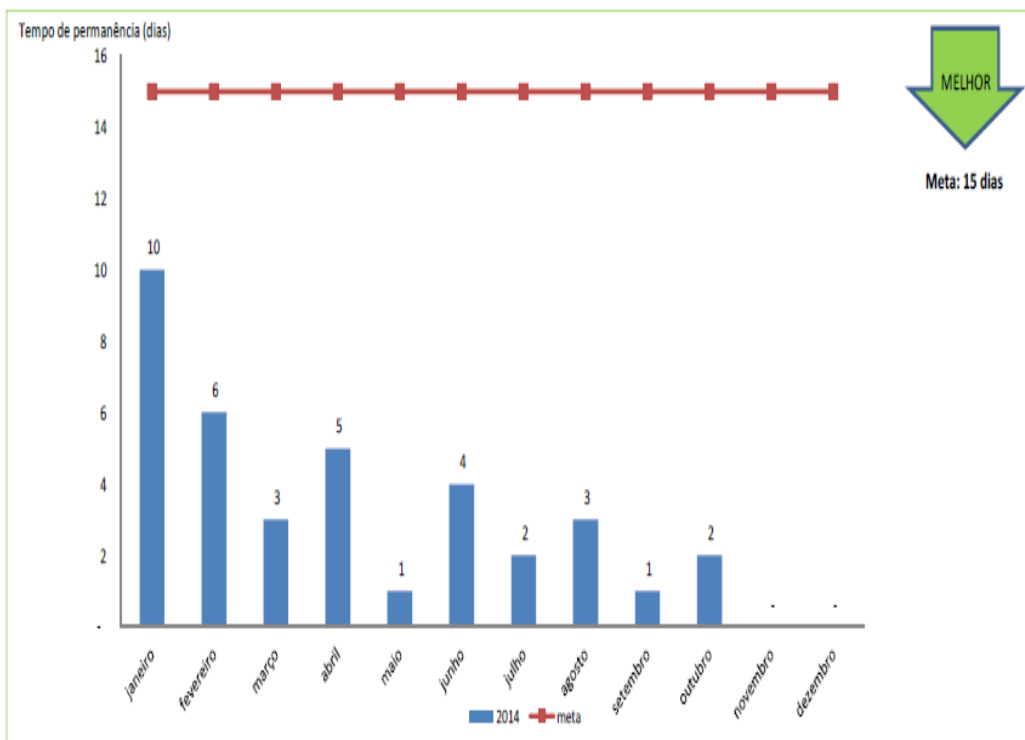
Em todos os municípios a receptividade sobre a iniciativa do TCE-AM foi positiva. As palestras cujo foco versa sobre “**O PAPEL DA OUVIDORIA DO TCE-AM JUNTO À SOCIEDADE**” têm criado novas vertentes para fazer uma divulgação mais ampla do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas na sociedade, em especial 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 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.

15. INDICADOR DE DESEMPENHO

A Ouvidoria participou do escopo da **Iso -9001** ultrapassando em todos os meses a meta prevista para o exercício.

|  INDICADOR DE DESEMPENHO - SETOR: OUVIDORIA | |
|---|---|
| TÍTULO: | TEMPO DE PERMANÊNCIA E RESPOSTA AOS USUÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2014. |
| Entradas | Manifestação |
| Saídas do processo | Manifestação encaminhada para providências /resposta ao usuário. |
| Fórmula de Cálculo | Tempo total de permanência das manifestações que entraram no mês / Total de entradas de manifestações no mês. |
| Periodicidade | Mensal |



| | |
|-----------------------|--------------------|
| Fonte: | Sistema SPEDE |
| Dados fornecidos por: | Chefia - Ouvidoria |
| Data da atualização: | 04/11/2014 |
| Observações: | |

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apraz-me trazer ao conhecimento de Vossas Excelências o resultado dos trabalhos realizados em 2014 e dos desafios propostos para do exercício de 2015.

A OUVIDORIA do TCE é um Órgão que prima pelo fiel cumprimento de suas atribuições, observando as Leis e os Princípios que conduzem a nossa Administração, para esse mister tem contado com a parceria da alta Administração do Tribunal de Contas, do Corpo Deliberativo e demais segmentos competentes visando a todos os interessados.

A Ouvidoria desta Corte de Contas vive um momento desafiador no processo de modernização deste Tribunal no sentido de confirma-lo como um efetivo instrumento de exercício e realização da cidadania, conceito este reafirmado por **Bruno Speck**, “... *surge como um novo mecanismo no arcabouço institucional de forma a melhorar os sistemas de controle interno, externo e social*”.

Os objetivos a que nos propusemos foram atingidos, cumprindo a missão que nos foi incumbida em uma atuação norteada pela ética e transparência.

GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS,
em Manaus, 20 de janeiro de 2015.

CONSELHEIRO JÚLIO ASSIS CORRÊA PINHEIRO

Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas