

RELATÓRIO DA OUVIDORIA TCE/AM

ouvidoria

Conselheiro
Lúcio Alberto de Lima Albuquerque

**1º Trimestre
2012**



Lúcio Alberto de Lima Albuquerque
Conselheiro Ouvidor

Equipe:

Igor Hanan Simões

Chefe de Gabinete da Ouvidoria

Elsa Helena Lima de Abreu

Assessora da Ouvidoria

Luis Felipe Ferreira Cavalcanti

Assessor da Ouvidoria

Geiseanne Silva de Almeida

Assistente da Ouvidoria

Iviane Roberta Silva dos Anjos

Assistente da Ouvidoria

Elizabeth Maria Moura Nunes

Estagiária da Ouvidoria

SUMÁRIO

Relatório da Ouvidoria – 1º Trimestre de 2012	1
1. Apresentação	2
2. Demandas da Ouvidoria	3
3. Sistema da Ouvidoria	4
4. Canais de Comunicação	5
5. Registro das Demandas	6
6. Formas de Acesso à Ouvidoria	7
7. Formas de Identificação	8
8. Formas de Manifestação	9
9. Unidades Demandadas	10
10. Municípios do Interior do Amazonas Demandados	11
11. Municípios Aguardando Verificação “in loco”	14
12. Demandas Remanescentes de Anos Anteriores	15
13. Ações da Ouvidoria no 1º Trimestre de 2012	16
Considerações Finais	16

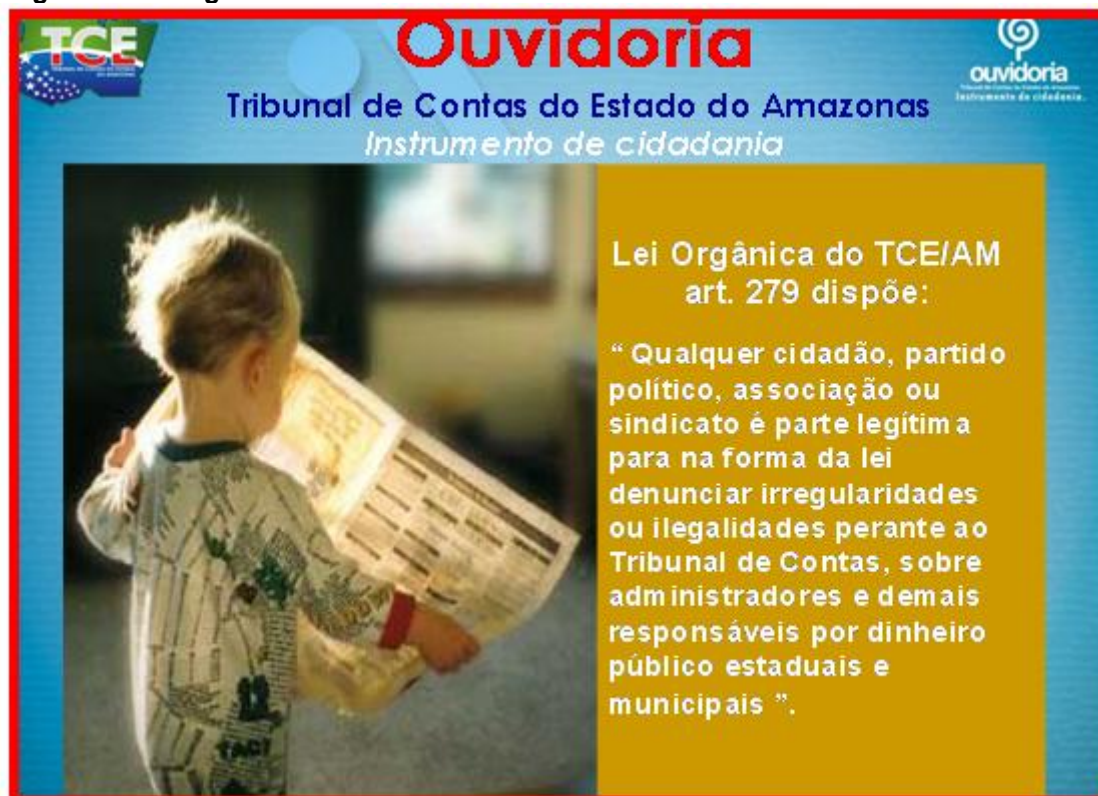
RELATÓRIO DA OUVIDORIA – 1º TRIMESTRE DE 2012

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.



The infographic features a blue header with the TCE logo on the left, the word 'Ouvidoria' in large red letters in the center, and the text 'Tribunal de Contas do Estado do Amazonas' and 'Instrumento de cidadania' below it. On the right, there is a smaller logo for 'ouvidoria' with the tagline 'Instrumento de cidadania'. The main content area is split: on the left, a photograph of a young child in a patterned shirt looking at a newspaper; on the right, a yellow background with black text. The text reads: 'Lei Orgânica do TCE/AM art. 279 dispõe: "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".'

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 1º Trimestre de 2012 da Ouvidoria Geral 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-se 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 assim 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 as 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. DEMANDAS DA OUVIDORIA

2.1. Natureza das Demandas

2.1.1. 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.

2.1.2. 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.

2.1.3. 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.

2.1.4. 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.

3. 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 da Ouvidoria, 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.

O Sistema da Ouvidoria implantado neste Tribunal de Contas, OMD v2.0, é de responsabilidade da empresa OMD Soluções para Ouvidorias, que atua desde 2003 no mercado nacional, contribuindo para a consolidação e a disseminação do uso da Ouvidoria em organizações de todo o país.

4. 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 14h, de segunda-feira à sexta-feira.

5. REGISTRO DAS DEMANDAS

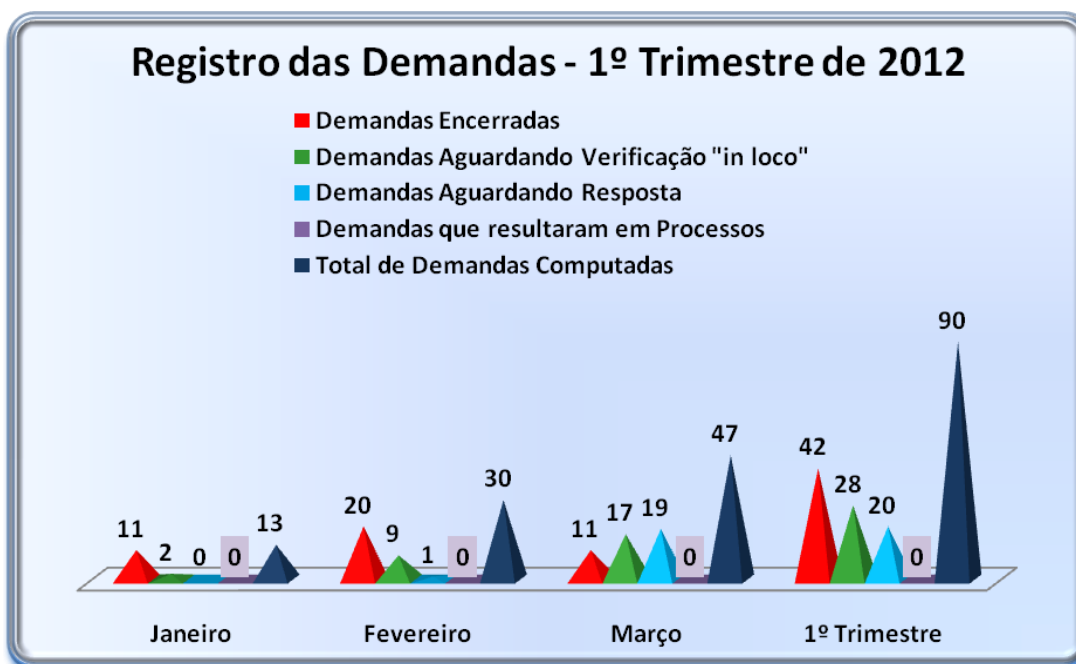
A tabela e o gráfico a seguir representam o quadro comparativo de demandas recebidas, encerradas, aguardando verificação “*in loco*” e que resultaram em processos durante o 1º trimestre de 2012:

Tabela 1. Registro das Demandas.

					
REGISTRO DAS DEMANDAS					
1º Trimestre de 2012					
	Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%
Demandas Encerradas	11	20	11	42	47 %
Demandas Aguardando Verificação "in loco"	2	9	17	28	31 %
Demandas Aguardando Resposta	0	1	19	20	22 %
Demandas que Resultaram em Processos	0	0	0	0	0 %
Total de Demandas Computadas	13	30	47	90	100 %

Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

Gráfico 1. Registro das Demandas.




Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

6. FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

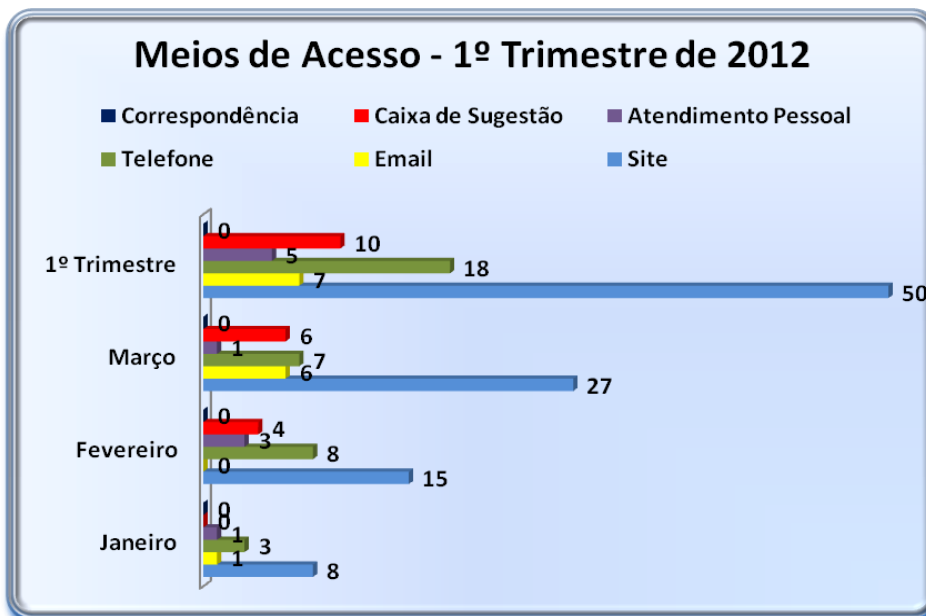
A tabela e o gráfico abaixo representam o quadro comparativo dos meios de acesso à Ouvidoria utilizados pelos usuários durante o 1º trimestre de 2012:

Tabela 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.

					
MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA					
1º Trimestre de 2012					
	Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%
Site	8	15	27	50	56 %
Email	1	0	6	7	8 %
Telefone	3	8	7	18	20 %
Atendimento Pessoal	1	3	1	5	6 %
Caixa de Sugestão	0	4	6	10	11 %
Correspondência	0	0	0	0	0 %
Total Geral	13	30	47	90	100 %

Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

Gráfico 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.



Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

7. FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO

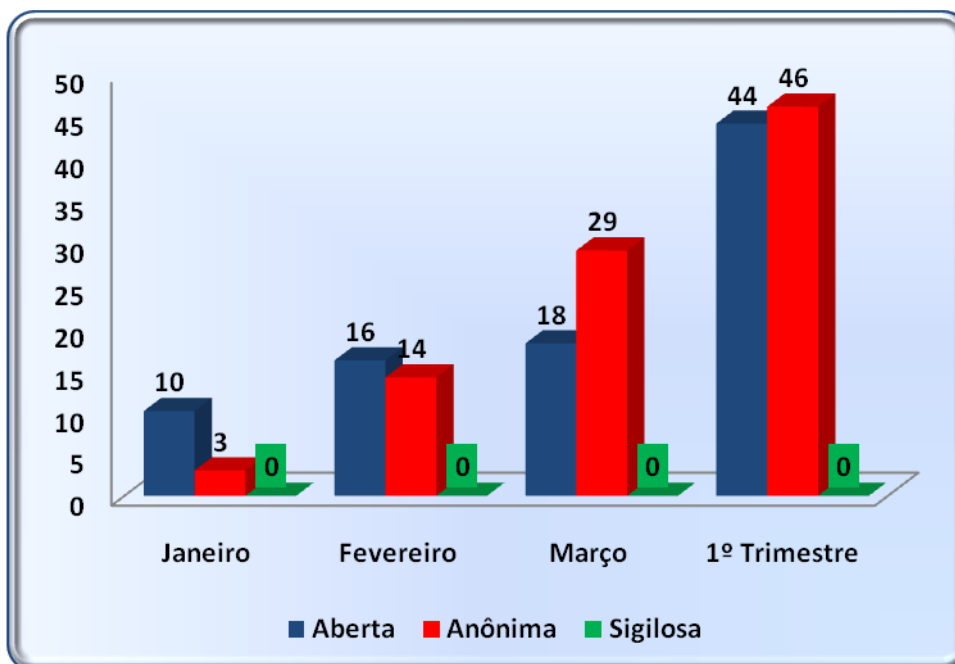
A tabela e o gráfico abaixo representam o quadro comparativo das formas de identificação utilizadas no 1º trimestre de 2012 pelos usuários no momento do registro das demandas:

Tabela 3. Formas de Identificação.

		FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO			
		1º Trimestre de 2012			
	Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%
Aberta	10	16	18	44	49 %
Anônima	3	14	29	46	51 %
Sigilosa	0	0	0	0	0 %
Total Geral	13	30	47	90	100 %

Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

Gráfico 3. Formas de Identificação.




Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

8. FORMAS DE MANIFESTAÇÃO

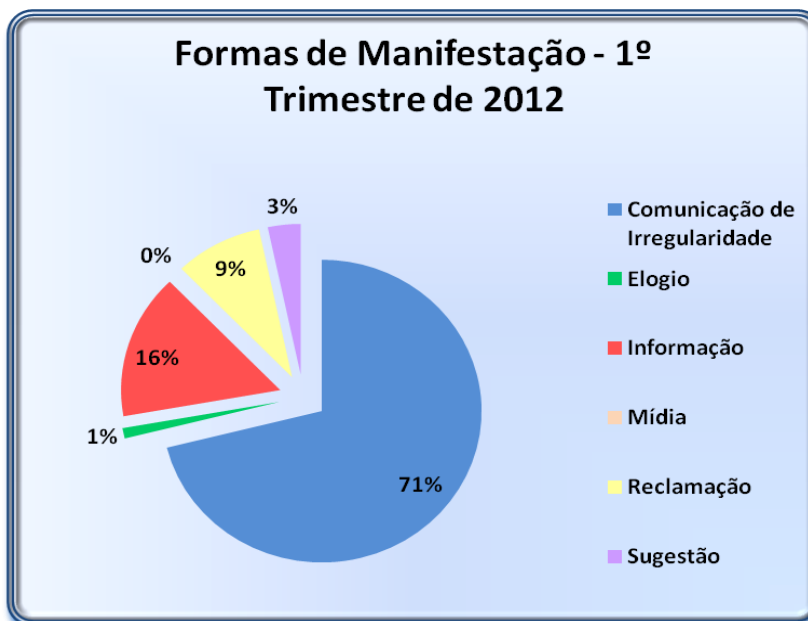
A tabela e o gráfico abaixo representam o quadro comparativo das formas de manifestação que ocorreram no 1º trimestre de 2012:

Tabela 4. Formas de Manifestação.

		FORMAS DE MANIFESTAÇÃO				
		1º Trimestre de 2012				
	Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%	
Comunicação de Irregularidade	10	18	36	64	71 %	
Elogio	0	1	0	1	1 %	
Informação	3	5	6	14	16 %	
Mídia	0	0	0	0	0 %	
Reclamação	0	4	4	8	9 %	
Sugestão	0	2	1	3	3 %	
Total Geral	13	30	47	90	100 %	

Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

Gráfico 4. Formas de Manifestação.




Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

9. UNIDADES DEMANDADAS

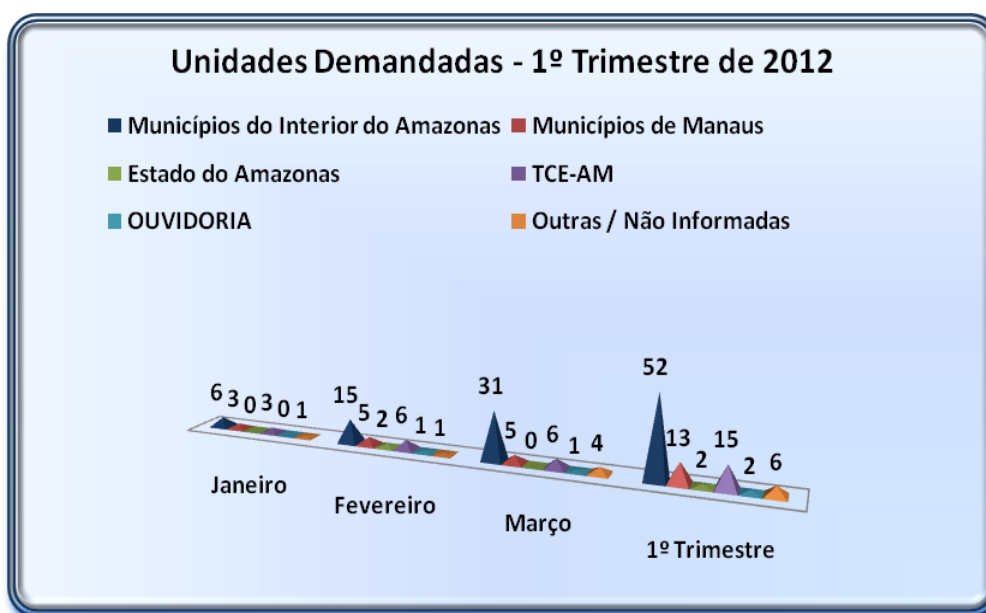
A tabela e o gráfico abaixo representam o quadro comparativo de dados que evidenciam os Entes e Órgãos que foram demandados durante o 1º trimestre de 2012:

Tabela 5. Unidades Demandadas.

		UNIDADES DEMANDADAS 1º Trimestre de 2012				
		Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%
Municípios do Interior do Amazonas		6	15	31	52	58 %
Município de Manaus		3	5	5	13	14 %
Estado do Amazonas		0	2	0	2	2 %
TCE-AM		3	6	6	15	17 %
Ouvidoria do TCE-AM		0	1	1	2	2 %
Outras / Não Informadas		1	1	4	6	7 %
Total Geral		13	30	47	90	100 %

Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

Gráfico 5. Unidades Demandadas.




Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

10. MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS DEMANDADOS


As tabelas a seguir representam a relação de Municípios do Interior do Amazonas demandados no 1º trimestre de 2012:

Tabela 6. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Janeiro de 2012.

 MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS Janeiro de 2012	
Município	Quantidade
Barcelos	1
Fonte Boa	2
Itacoatiara	1
Rio Preto da Eva	1
São Gabriel da Cachoeira	1
Total Geral	6


Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

Tabela 7. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Fevereiro de 2012.

 MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS Fevereiro de 2012	
Município	Quantidade
Anamá	2
Beruri	1
Boa Vista do Ramos	2
Coari	1
Irlanduba	1
Nova Olinda do Norte	1
Parintins	1
Rio Preto da Eva	3
Santa Isabel do Rio Negro	2
Tabatinga	1
Total Geral	15


Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

Tabela 8. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Março de 2012.

 MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS Março de 2012	
Município	Quantidade
Anamá	1
Apuí	1
Autazes	2
Atalaia do Norte	1
Careiro Castanho	1
Coari	1
Eirunepé	1
Japurá	2
Manaquiri	1
Novo Airão	8
Rio Preto da Eva	1
São Gabriel da Cachoeira	9
Santa Isabel do Rio Negro	1
Tonantins	1
Total Geral	31

Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

Tabela 9. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – 1º Trimestre de 2012.


	
MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS (Quantidade Total de Demandas) 1º Trimestre de 2012	
Município	Quantidade
Anamã	3
Apuí	1
Autazes	2
Atalaia do Norte	1
Barcelos	1
Beruri	1
Boa Vista do Ramos	2
Careiro	1
Coari	2
Eirunepé	1
Fonte Boa	2
Irlanduba	1
Itacoatiara	1
Japurá	2
Manaquiri	1
Nova Olinda do Norte	1
Novo Airão	8
Parintins	1
Rio Preto da Eva	5
São Gabriel da Cachoeira	10
Santa Isabel do Rio Negro	3
Tabatinga	1
Tonantins	1
Total Geral	52

Fonte: OUIDORIA/TCE-AM

11. MUNICÍPIOS AGUARDANDO VERIFICAÇÃO “IN LOCO”

A tabela abaixo representa as demandas que foram parcialmente encerradas, ou seja, demandas que estão com status de Aguardando Verificação “*in loco*” em 2012, a ser disponibilizada à Comissão de Inspeção do Município demandado, para averiguação dos fatos e emissão de Relatório Conclusivo do apurado.

Tabela 10. Municípios Aguardando Verificação “*in loco*”.

 MUNICÍPIOS AGUARDANDO VERIFICAÇÃO “IN LOCO” 1º Trimestre de 2012	
Município	Quantidade
Anamã	2
Atalaia do Norte	1
Boa Vista do Ramos	2
Fonte Boa	1
Japurá	2
Nova Olinda do Norte	1
Novo Airão	7
Parintins	1
Rio Preto da Eva	4
São Gabriel da Cachoeira	5
Santa Isabel do Rio Negro	2
Total Geral	28

Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

12. DEMANDAS REMANESCENTES DE ANOS ANTERIORES

A tabela abaixo representa as demandas remanescentes de anos anteriores que, por serem encaminhadas para verificação “*in loco*” após o início das Comissões de Inspeção dos respectivos Municípios demandados, serão disponibilizadas em 2012 para averiguação dos fatos e emissão de Relatório Conclusivo do apurado.

Tabela 11. Demandas Remanescentes de Anos Anteriores.

	
DEMANDAS REMANESCENTES DE ANOS ANTERIORES	
Município	Quantidade
Anori	1
Autazes	1
Beruri	3
Boca do acre	1
Coari	1
Codajás	1
Fonte boa	1
Itacoatiara	4
Japurá	1
Manaus	3
Maraã	1
Maués	1
Novo Airão	3
São Gabriel da Cachoeira	7
Santa Izabel do Rio Negro	2
Santo Antônio do Içá	1
Tapauá	1
Tefé	4
Total Geral	37

Fonte: OUVIDORIA/TCE-AM

13. AÇÕES DA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2012

- ✓ No dia 16 de março de 2012, a servidora Elizabeth Maria Moura Nunes representou a Ouvidoria do TCE-AM na palestra “Ouvidoria como instrumento de Gestão na Excelência”, realizada na Assembléia Legislativa do Amazonas, em comemoração ao dia do Ouvidor.

- ✓ As servidoras Elsa Helena Lima de Abreu, Elizabeth Maria Moura Nunes, Geiseanne Silva de Almeida e Iviane Roberta Silva dos Anjos, participaram da 1ª Reunião Geral da Campanha Ação Global, realizada no dia 27 de março de 2012, no SESI.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste período de janeiro a março de 2012, das **90** demandas recebidas, a Ouvidoria encaminhou **47** para a análise de órgãos técnicos e administrativos do TCE-AM: Diretoria de Controle Externo da Administração dos Municípios do Interior (15), Diretoria de Controle Externo da Administração do Município de Manaus (3), Diretoria de Controle Externo da Administração Direta Estadual (1), Diretoria de Controle Externo de Admissões, Aposentadorias e Pensões (11), Secretaria Geral de Administração (3), Diretoria de Recursos Humanos (2), Diretoria de Controle Externo da Administração Direta Estadual (1), Diretoria de Controle Externo de Obras Públicas (1), Diretoria do Departamento Jurídico (3), Diretoria de Tecnologia da Informação (3), Divisão de Cadastro, Registro e Execução de Decisões (1), Departamento de Auditoria Operacional (2), Departamento de Auditoria Ambiental (1), Gabinete do Auditor Alípio Reis (1).



Dentre as demandas recebidas durante o 1º trimestre de 2012, **4** foram encaminhadas às autoridades competentes, uma vez que ultrapassaram a competência constitucional deste Tribunal de Contas.

O **prazo médio de resposta** fornecido pela Ouvidoria para retorno ao manifestante foi de **3 dias** em se tratando de competência do Tribunal, e quando não, o manifestante foi informado da incompetência constitucional da Corte e da remessa à autoridade competente. No entanto, em alguns casos, pelas peculiaridades ou complexidades do assunto tratado, este prazo foi estendido sem perder a noção de agilidade dos procedimentos da ouvidoria.

**GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO
AMAZONAS**, em Manaus, 03 de abril de 2012.

LÚCIO ALBERTO DE LIMA ALBUQUERQUE
Conselheiro Ouvidor