

RELATÓRIO DA OUVIDORIA TCE/AM

ouvidoria

**1º Trimestre
2013**

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

Elizabeth Maria Moura Nunes

Assistente da Ouvidoria

Geiseanne Silva de Almeida

Assistente da Ouvidoria

Renata da Silva Araújo

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>	11
Considerações Finais.....	12

1. REGISTRO DAS DEMANDAS

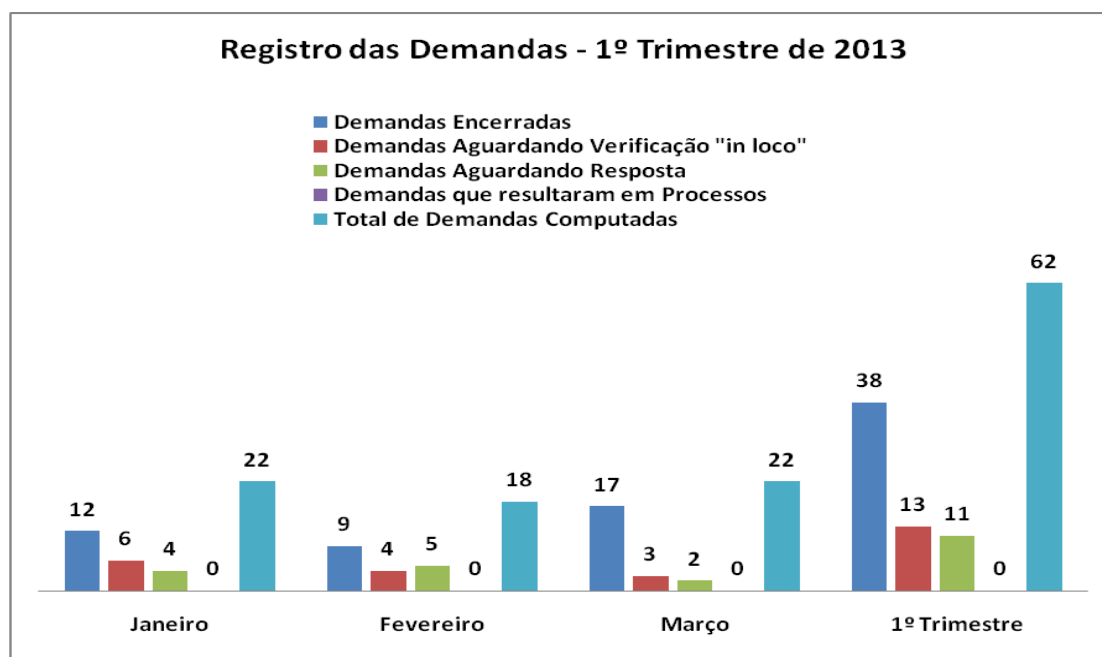
O quadro e o gráfico a seguir representam as demandas recebidas, encerradas, aguardando verificação *in loco* e que resultaram em processos durante o 1º trimestre de 2013:

Quadro 1. Registro das Demandas.

 REGISTRO DAS DEMANDAS 1º Trimestre de 2013					
	Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%
Demandas Encerradas	12	9	17	38	61%
Demandas Aguardando Verificação "in loco"	6	4	3	13	21%
Demandas Aguardando Resposta	4	5	2	11	18%
Demandas que resultaram em Processos	0	0	0	0	0%
Total de Demandas Computadas	22	18	22	62	100%

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 1. Registro das Demandas.




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

2. FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

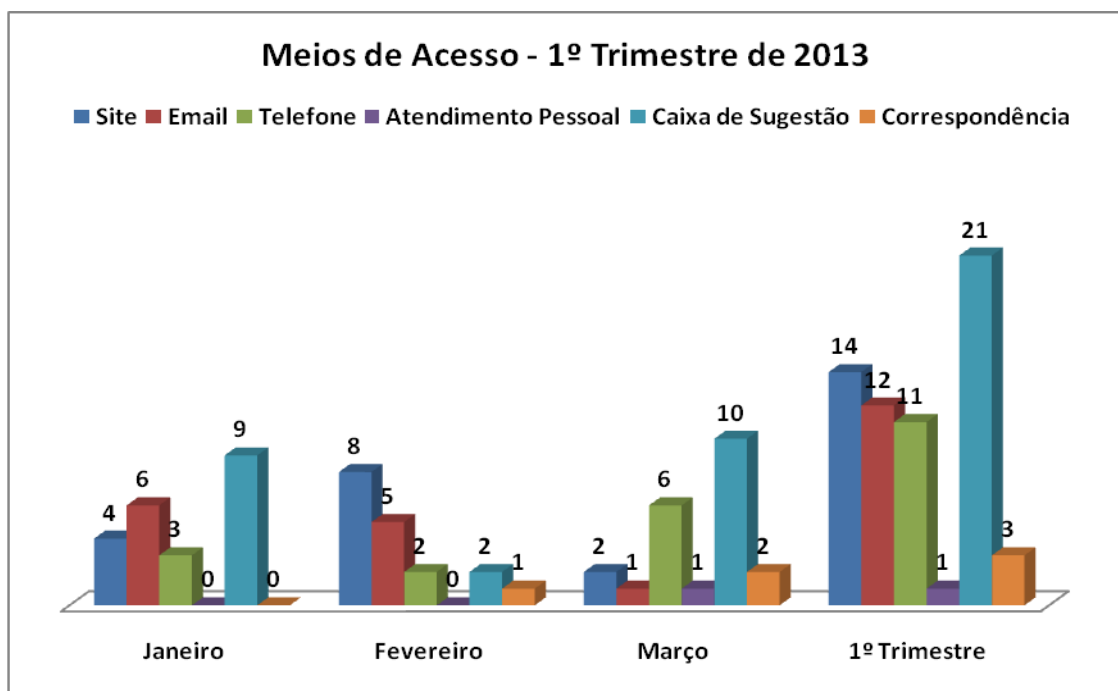
O quadro e o gráfico abaixo representam os meios de acesso à Ouvidoria utilizado pelos usuários durante o 1º trimestre de 2013:

Quadro 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.

 MEIOS DE ACESSO 1º Trimestre de 2013						
	Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%	
Site	4	8	2	14	23%	
Email	6	5	1	12	19%	
Telefone	3	2	6	11	18%	
Atendimento Pessoal	0	0	1	1	2%	
Caixa de Sugestão	9	2	10	21	34%	
Correspondência	0	1	2	3	5%	
Total Geral	22	18	22	62	100%	

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

3. FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO

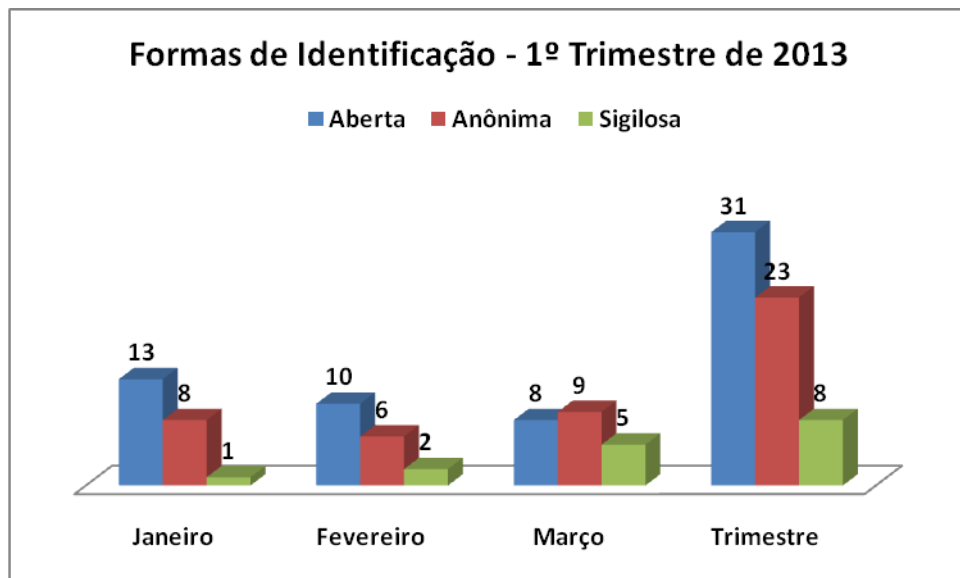
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de identificação utilizadas no 1º trimestre de 2013 pelos usuários no momento do registro das demandas:

Quadro 3. Formas de Identificação.

 FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO 1º Trimestre de 2013					
	Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%
Aberta	13	10	8	31	50%
Anônima	8	6	9	23	37%
Sigilosa	1	2	5	8	13%
Total Geral	22	18	22	62	100%

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 3. Formas de Identificação.




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

4. FORMAS DE MANIFESTAÇÃO

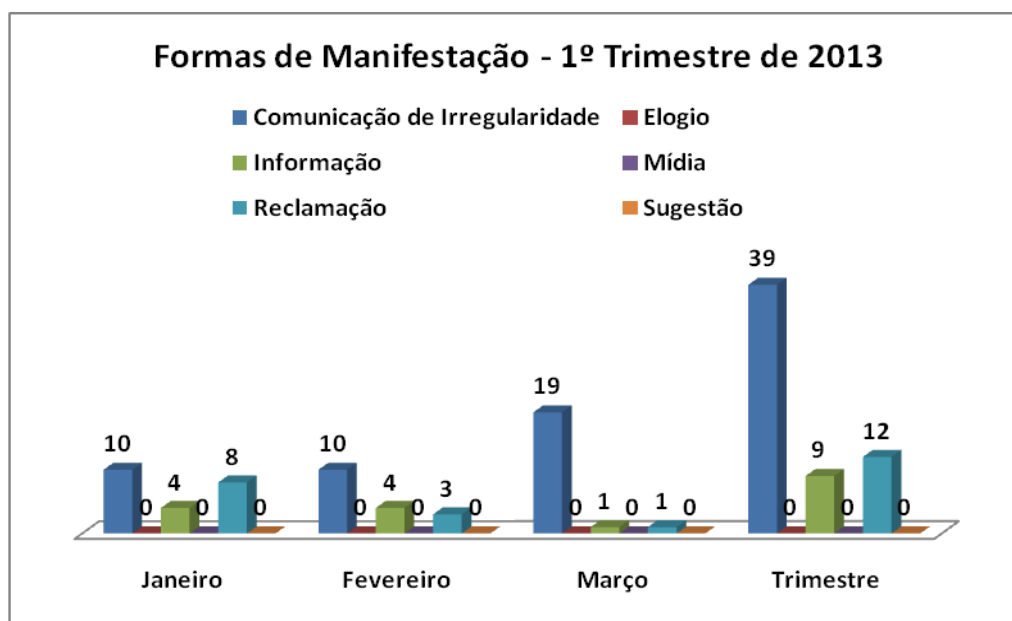
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de manifestação que ocorreram no 1º trimestre de 2013:

Quadro 4. Formas de Manifestação.

 FORMAS DE MANIFESTAÇÃO 1º Trimestre de 2013					
	Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%
Comunicação de Irregularidade	10	10	19	39	63%
Elogio	0	0	0	0	0%
Informação	4	4	1	9	15%
Mídia	0	0	0	0	0%
Reclamação	8	3	1	12	19%
Sugestão	0	0	0	0	0%
Consulta	0	1	1	2	3%
Total Geral	22	18	22	62	100%

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 4. Formas de Manifestação.




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

5. UNIDADES DEMANDADAS

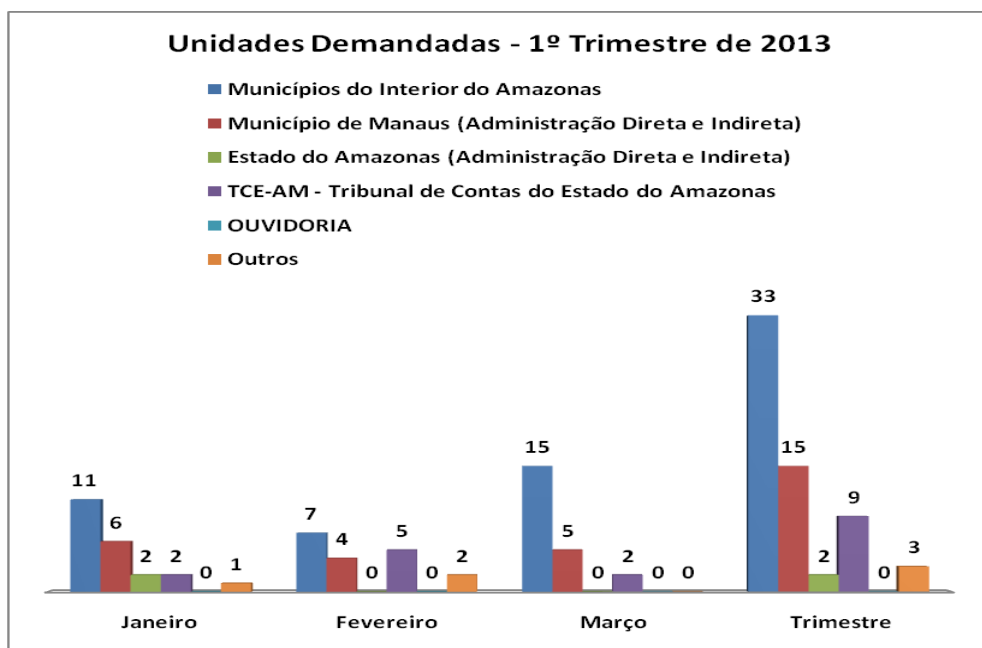
O quadro e o gráfico abaixo evidenciam os Entes e Órgãos que foram demandados durante o 1º trimestre de 2013:

Quadro 5. Unidades Demandadas.

					
UNIDADES DEMANDADAS					
1º Trimestre de 2013					
	Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%
Municípios do Interior do Amazonas	11	7	15	33	53%
Município de Manaus (Administração Direta e Indireta)	6	4	5	15	24%
Estado do Amazonas (Administração Direta e Indireta)	2	0	0	2	3%
TCE-AM - Tribunal de Contas do Estado do Amazonas	2	5	2	9	15%
OUVIDORIA	0	0	0	0	0%
Outros	1	2	0	3	5%
Total Geral	22	18	22	62	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 1º trimestre de 2013:

Quadro 6. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Janeiro de 2013.

 MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS Janeiro de 2013	
Município	Quantidade
Anamã	2
Boa Vista do Ramos	2
Humaitá	1
Juruá	1
Manacapuru	2
São Sebastião do Uatumã	1
Tapauá	1
Tonantins	1
Total Geral	11

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 7. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Fevereiro de 2013.

 MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS Fevereiro de 2013	
Município	Quantidade
Careiro	1
Maraã	2
Novo Airão	1
Rio Preto da Eva	1
Tabatinga	2
Total Geral	7

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 8. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Março de 2013.

 MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS Março de 2013	
Município	Quantidade
Alvarães	1
Anamã	1
Apuí	3
Codajás	1
Fonte Boa	2
Novo Airão	3
Novo Aripuanã	1
Parintins	1
Rio Preto da Eva	1
Tonantins	1
Total Geral	15

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 9. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – 1º Trimestre de 2013.

 MUNICÍPIOS DO INTERIOR (Total de Demandas) 1º Trimestre de 2013	
Município	Quantidade
Alvarães	1
Anamá	3
Apuí	3
Boa Vista do Ramos	2
Careiro	1
Codajás	1
Fonte Boa	2
Humaitá	1
Juruá	1
Manacapuru	2
Maraã	2
Novo Airão	4
Novo Aripuanã	1
Parintins	1
Rio Preto da Eva	2
São Sebastião do Uatumã	1
Tabatinga	2
Tapauá	1
Tonantins	2
Total	33

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

7. MUNICÍPIOS AGUARDANDO VERIFICAÇÃO *IN LOCO*

O quadro abaixo representa as demandas que foram parcialmente encerradas, ou seja, demandas que estão com status de Aguardando Verificação *in loco* em 2013, 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 AGUARDANDO VERIFICAÇÃO <i>IN LOCO</i> 1º Trimestre de 2013	
Município	Quantidade
Anamã	2
Humaitá	1
Manacapuru	2
Novo Airão	1
Novo Aripuanã	1
Rio Preto da Eva	1
Tabatinga	2
Tapauá	1
Total	11

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste período de janeiro a março de 2013, das **62** demandas recebidas, a Ouvidoria encaminhou **34** para a análise de órgãos técnicos e administrativos do TCE-AM:

DICAMI - 15

DCAP - 1

DJUR - 2

DRH - 1

DCAMM - 2

DICAD - 4

DECOM - 1

DTIN - 1

ECP - 1

DICREA - 1

CVRF - 1

SECEX - 1

GAB. AUDITOR ALÍPIO REIS - 1

**GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO
AMAZONAS**, em Manaus, 16 de abril de 2013.

LÚCIO ALBERTO DE LIMA ALBUQUERQUE
Conselheiro-Ouvidor