

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA TCE/AM

ouvidoria

**2º 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

**Klyssia Alves da Silva**

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
8. Ações da Ouvidoria no 2º trimestre de 2013.....	12
Considerações Finais.....	13

## 1. REGISTRO DAS DEMANDAS

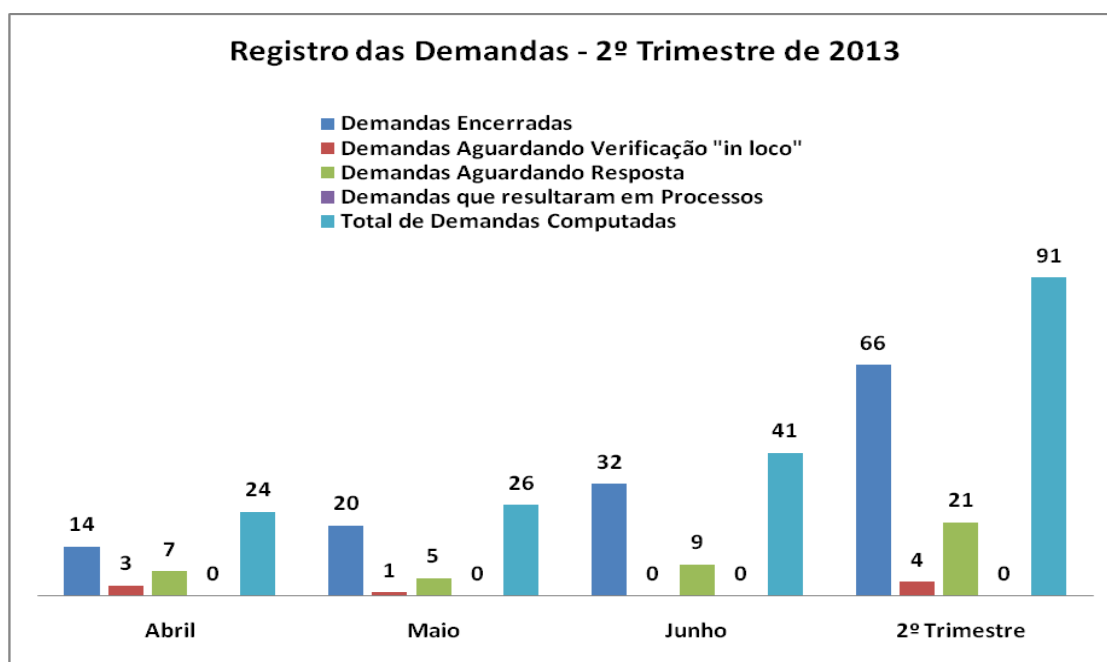
O quadro e o gráfico a seguir representam as demandas recebidas, encerradas, aguardando verificação *in loco* e que resultaram em processos durante o 2º trimestre de 2013:

**Quadro 1. Registro das Demandas.**

 <b>REGISTRO DAS DEMANDAS</b> <b>2º Trimestre de 2013</b>						
	Abr.	Mai.	Jun.	2º Trimestre	%	
Demandas Encerradas	14	20	32	66	73%	
Demandas Aguardando Verificação "in loco"	3	1	0	4	4%	
Demandas Aguardando Resposta	7	5	9	21	23%	
Demandas que resultaram em Processos	0	0	0	0	0%	
<b>Total de Demandas Computadas</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>	

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Gráfico 1. Registro das Demandas.**




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

## 2. FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

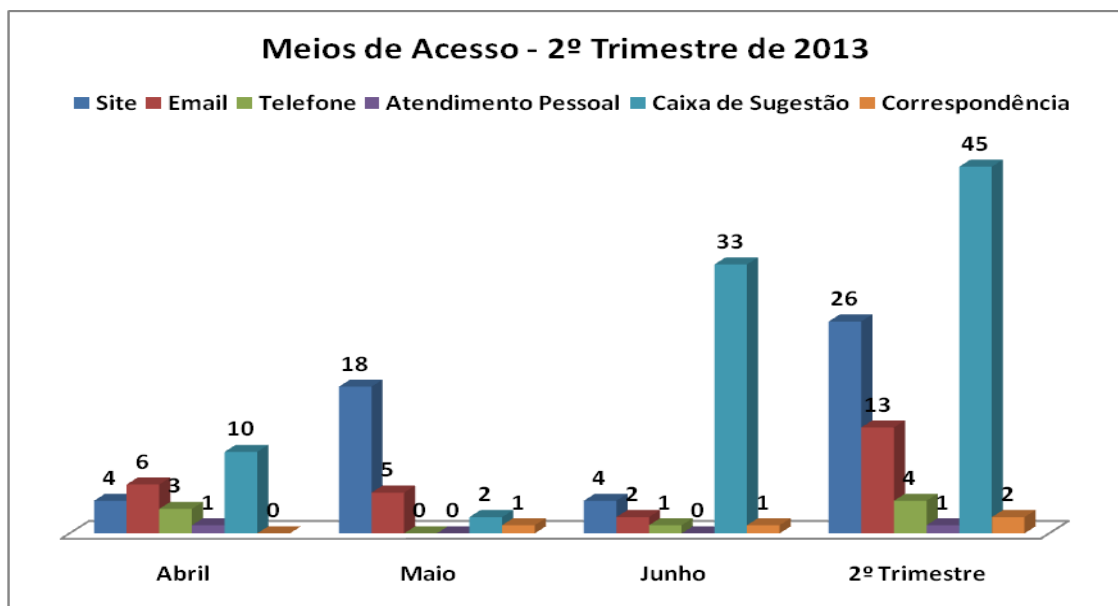
O quadro e o gráfico abaixo representam os meios de acesso à Ouvidoria utilizado pelos usuários durante o 2º trimestre de 2013:

**Quadro 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.**

 <b>MEIOS DE ACESSO</b> <b>2º Trimestre de 2013</b>					
	Abr.	Mai.	Jun.	2º Trimestre	%
Site	4	18	4	26	29%
Email	6	5	2	13	14%
Telefone	3	0	1	4	4%
Atendimento Pessoal	1	0	0	1	1%
Caixa de Sugestão	10	2	33	45	49%
Correspondência	0	1	1	2	2%
<b>Total Geral</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Gráfico 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.**




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

### 3. FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO

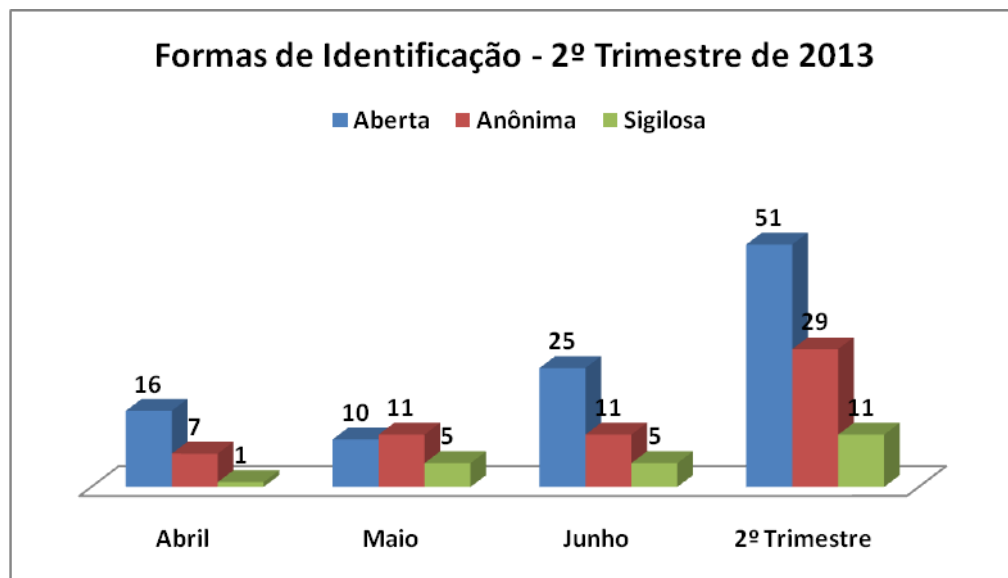
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de identificação utilizadas no 2º trimestre de 2013 pelos usuários no momento do registro das demandas:

**Quadro 3. Formas de Identificação.**

 <b>FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO</b> <b>2º Trimestre de 2013</b>					
	Abr.	Mai.	Jun.	2º Trimestre	%
Aberta	16	10	25	51	56%
Anônima	7	11	11	29	32%
Sigilosa	1	5	5	11	12%
<b>Total Geral</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Gráfico 3. Formas de Identificação.**




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

#### 4. FORMAS DE MANIFESTAÇÃO

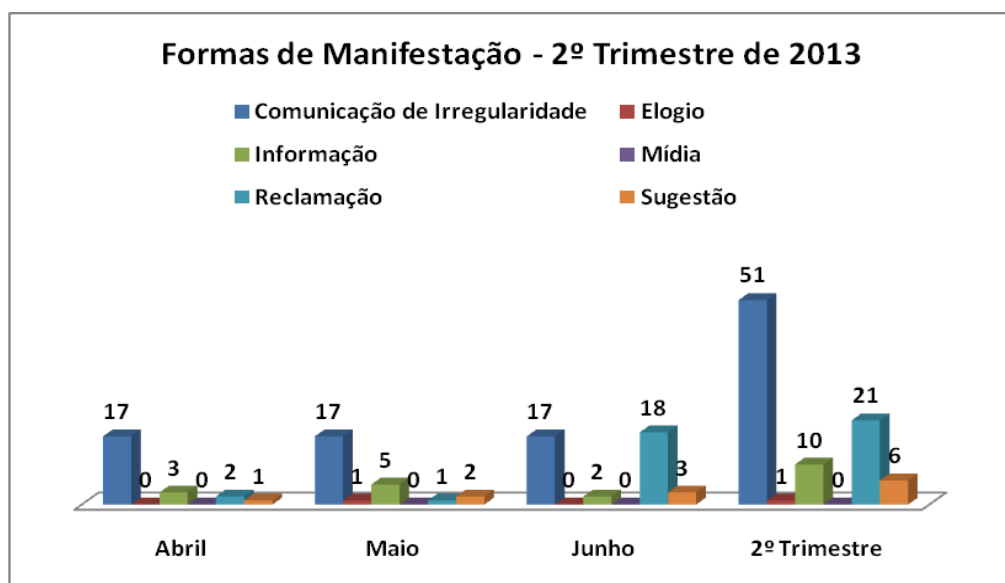
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de manifestação que ocorreram no 2º trimestre de 2013:

**Quadro 4. Formas de Manifestação.**

 <b>FORMAS DE MANIFESTAÇÃO</b> <b>2º Trimestre de 2013</b>					
	Abr.	Mai.	Jun.	2º Trimestre	%
Comunicação de Irregularidade	17	17	17	51	56%
Elogio	0	1	0	1	1%
Informação	3	5	2	10	11%
Mídia	0	0	0	0	0%
Reclamação	2	1	18	21	23%
Sugestão	1	2	3	6	7%
Consulta	1	0	1	2	2%
<b>Total Geral</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Gráfico 4. Formas de Manifestação.**




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

## 5. UNIDADES DEMANDADAS

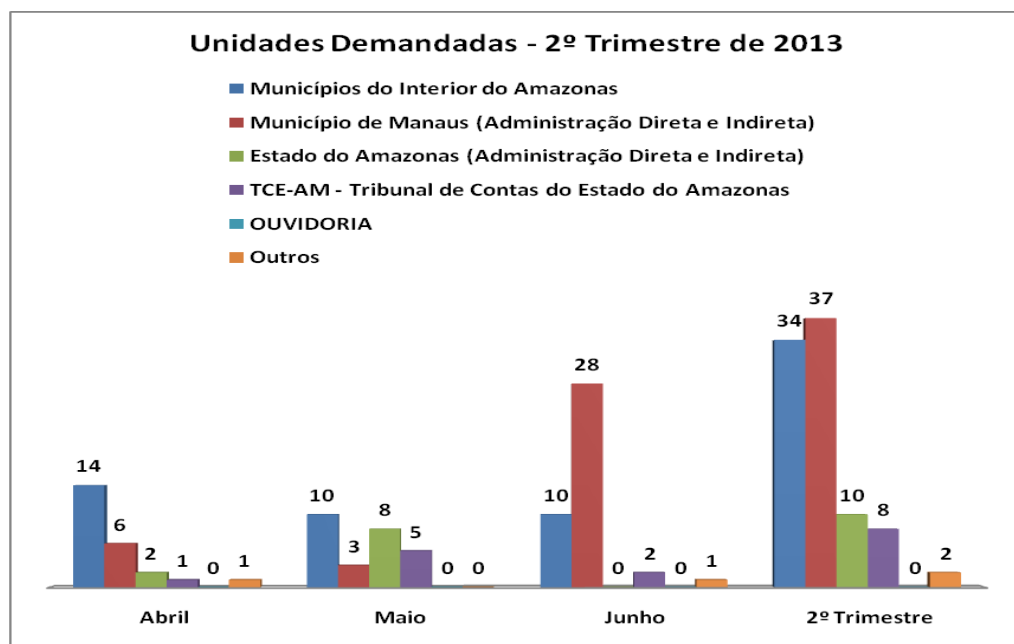
O quadro e o gráfico abaixo evidenciam os Entes e Órgãos que foram demandados durante o 2º trimestre de 2013:

**Quadro 5. Unidades Demandadas.**

 <b>UNIDADES DEMANDADAS</b> <b>2º Trimestre de 2013</b>					
	<b>Abr.</b>	<b>Mai.</b>	<b>Jun.</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>%</b>
Municípios do Interior do Amazonas	14	10	10	34	37%
Município de Manaus (Administração Direta e Indireta)	6	3	28	37	41%
Estado do Amazonas (Administração Direta e Indireta)	2	8	0	10	11%
TCE-AM - Tribunal de Contas do Estado do Amazonas	1	5	2	8	9%
OUVIDORIA	0	0	0	0	0%
Outros	1	0	1	2	2%
<b>Total Geral</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

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 2º trimestre de 2013:

**Quadro 6. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Abril de 2013.**

 <b>MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS</b> Abril de 2013	
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>
Boa Vista do Ramos	3
Coari	1
Irlanduba	1
Manacapuru	2
Manicoré	1
Maraã	1
Maués	1
Presidente Figueiredo	1
Rio Preto da Eva	2
Tabatinga	1
<b>Total Geral</b>	<b>14</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Quadro 7. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Maio de 2013.**

 <b>MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS</b> <b>Maio de 2013</b>	
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>
Amaturá	1
Anamá	5
Coari	1
Irlanduba	1
Rio Preto da Eva	1
Tabatinga	1
<b>Total Geral</b>	<b>10</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Quadro 8. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Junho de 2013.**

 <b>MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS</b> <b>Junho de 2013</b>	
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>
Alvarães	1
Apuí	1
Coari	1
Itamarati	1
Manicoré	2
Rio Preto da Eva	2
Tabatinga	1
Tapauá	1
<b>Total Geral</b>	<b>10</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Quadro 9. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – 2º Trimestre de 2013.**

 <b>MUNICÍPIOS DO INTERIOR</b> <b>(Total de Demandas)</b> <b>2º Trimestre de 2013</b>	
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>
Alvarães	1
Amaturá	1
Anamá	5
Apuí	1
Boa Vista do Ramos	3
Coari	3
Irlanduba	2
Itamarati	1
Manacapuru	2
Manicoré	3
Maraã	1
Maués	1
Presidente Figueiredo	1
Rio Preto da Eva	5
Tabatinga	3
Tapauá	1
<b>Total</b>	<b>34</b>

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*.**

 <b>MUNICÍPIOS AGUARDANDO VERIFICAÇÃO <i>IN LOCO</i> 2º Trimestre de 2013</b>	
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>
Coari	1
Manacapuru	1
Presidente Figueiredo	1
Amaturá	1
<b>Total Geral</b>	<b>4</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

## **8. AÇÕES DA OUVIDORIA NO 2º TRIMESTRE DE 2013**

A Ouvidoria efetuou ainda ações voltadas ao exercício da cidadania e do controle social. Tais ações revelam a face proativa que deve ter a Ouvidoria ao difundir o seu trabalho, fortalecendo a imagem do TCE perante a sociedade.

No dia 18 de maio de 2013, esta Ouvidoria se fez presente no projeto Ação Global, onde foi montado um stand para divulgação dos serviços da ouvidoria, demonstração do site, registro de demandas online e por carta de sugestão (formulário da ouvidoria), distribuição de kits e sorteio de cestas básicas, roupas e calçados para o público presente.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Neste período de abril a junho de 2013, das **91** demandas recebidas, a Ouvidoria encaminhou **27** para a análise de órgãos técnicos e administrativos do TCE-AM:

CONSULTEC – 2

DICAMI – 10

DICAD/MA – 5

DICAD/AM – 3

DICARP – 1

DIRH – 1

DIDOC – 1

DICOP – 1

DITIN – 1

DJUR – 1

ECP – 1

SEGER –1

**GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO  
AMAZONAS**, em Manaus, 11 de julho de 2013.

**LÚCIO ALBERTO DE LIMA ALBUQUERQUE**  
**Conselheiro-Ouvidor**