

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA TCE/AM

ouvidoria

Conselheiro  
Lúcio Alberto de Lima Albuquerque

**3º 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

**Elizabeth Maria Moura Nunes**

Assistente da Ouvidoria

**Geiseanne Silva de Almeida**

Assistente da Ouvidoria

**Renata da Silva Araújo**

Estagiária da Ouvidoria


## SUMÁRIO

<b>1. Registro das Demandas .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Formas de Acesso à Ouvidoria.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Formas de Identificação .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Formas de Manifestação .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Unidades Demandadas.....</b>	<b>7</b>
<b>6. Municípios do Interior do Amazonas Demandados .....</b>	<b>8</b>
<b>7. Municípios Aguardando Verificação “in loco” .....</b>	<b>11</b>
<b>Considerações Finais.....</b>	<b>12</b>

## 1. REGISTRO DAS DEMANDAS

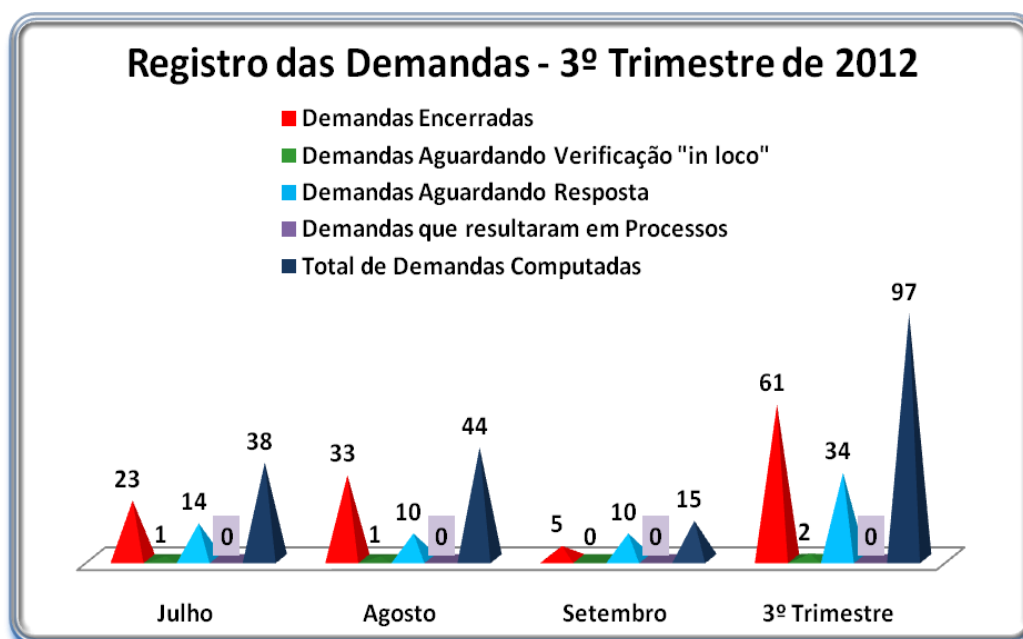
O quadro e o gráfico a seguir representam as demandas recebidas, encerradas, aguardando verificação “*in loco*” e que resultaram em processos durante o 3º trimestre de 2012:

**Quadro 1. Registro das Demandas.**

					
<b>REGISTRO DAS DEMANDAS</b>					
<b>3º Trimestre de 2012</b>					
	<b>Jul.</b>	<b>Ago.</b>	<b>Set.</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>%</b>
Demandas Encerradas	23	33	5	61	63%
Demandas Aguardando Verificação "in loco"	1	1	0	2	2%
Demandas Aguardando Resposta	14	10	10	34	35%
Demandas que Resultaram em Processos	0	0	0	0	0%
<b>Total de Demandas Computadas</b>	<b>38</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Gráfico 1. Registro das Demandas.**



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

## 2. FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

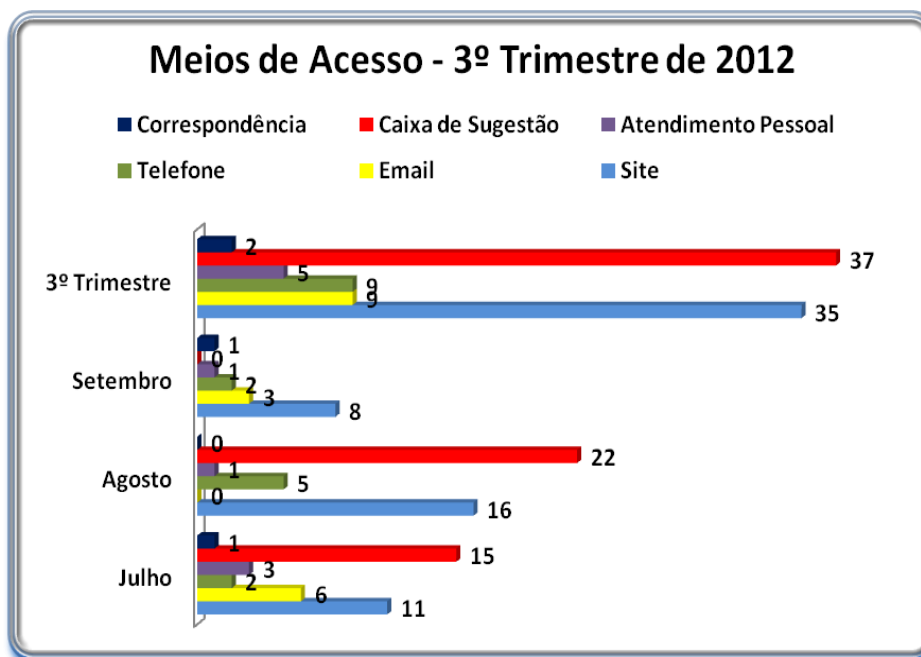
O quadro e o gráfico abaixo representam os meios de acesso à Ouvidoria utilizado pelos usuários durante o 3º trimestre de 2012:

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

 <b>MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA</b> 3º Trimestre de 2012					
	Jul.	Ago.	Set.	3º Trimestre	%
Site	11	16	8	35	36%
Email	6	0	3	9	9%
Telefone	2	5	2	9	9%
Atendimento Pessoal	3	1	1	5	5%
Caixa de Sugestão	15	22	0	37	38%
Correspondência	1	0	1	2	2%
<b>Total Geral</b>	<b>38</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

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




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

### 3. FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO

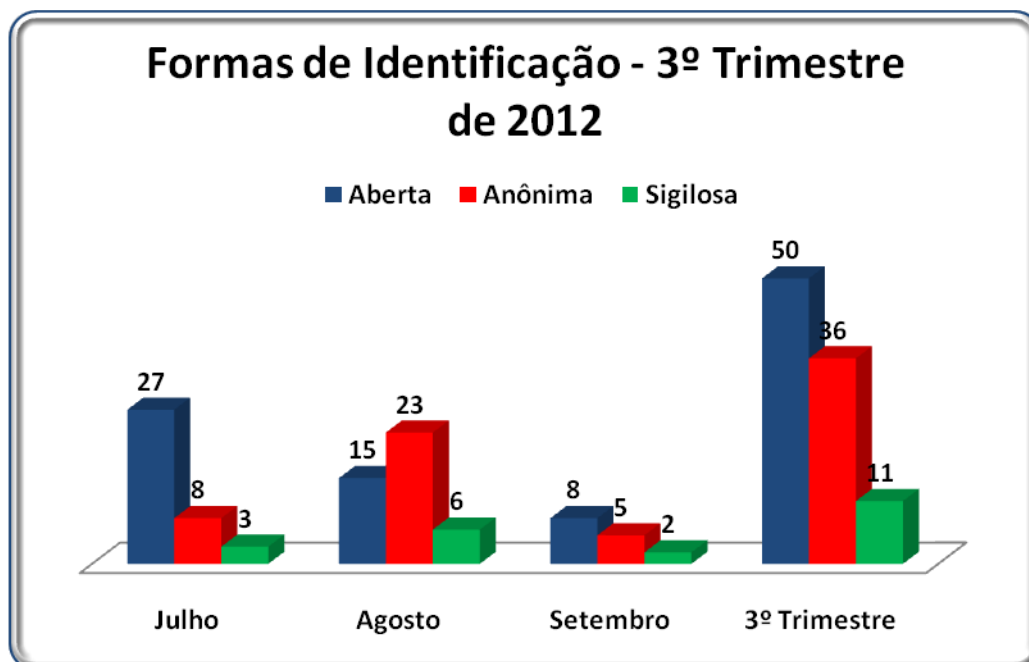
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de identificação utilizadas no 3º trimestre de 2012 pelos usuários no momento do registro das demandas:

Quadro 3. Formas de Identificação.

		FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO 3º Trimestre de 2012				
		Jul.	Ago.	Set.	3º Trimestre	%
Aberta		27	15	8	50	52%
Anônima		8	23	5	36	37%
Sigilosa		3	6	2	11	11%
<b>Total Geral</b>		<b>38</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 3. Formas de Identificação.




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

#### 4. FORMAS DE MANIFESTAÇÃO

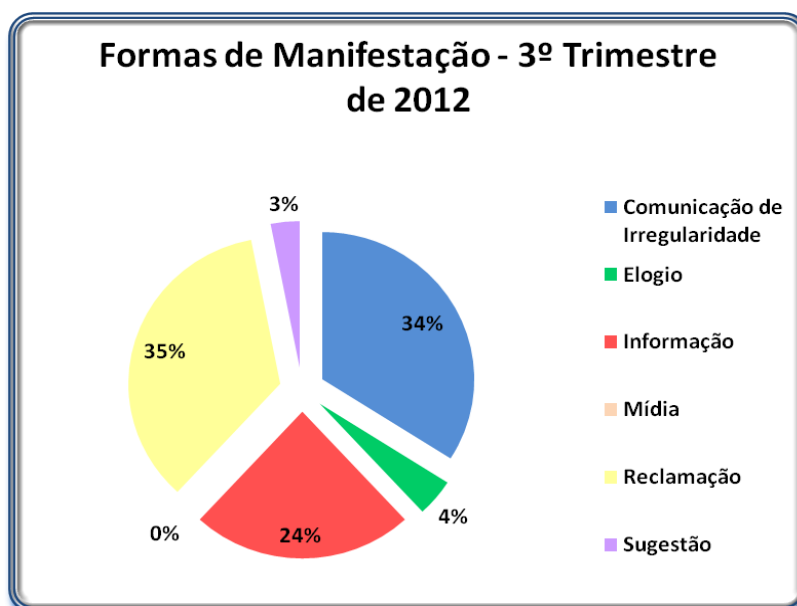
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de manifestação que ocorreram no 3º trimestre de 2012:

**Quadro 4. Formas de Manifestação.**

		FORMAS DE MANIFESTAÇÃO				
		3º Trimestre de 2012				
	Jul.	Ago.	Set.	3º Trimestre	%	
Comunicação de Irregularidade	13	14	6	33	34%	
Elogio	1	3	0	4	4%	
Informação	6	13	4	23	24%	
Mídia	0	0	0	0	0%	
Reclamação	17	14	3	34	35%	
Sugestão	1	0	2	3	3%	
<b>Total Geral</b>	<b>38</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Gráfico 4. Formas de Manifestação.**




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

## 5. UNIDADES DEMANDADAS

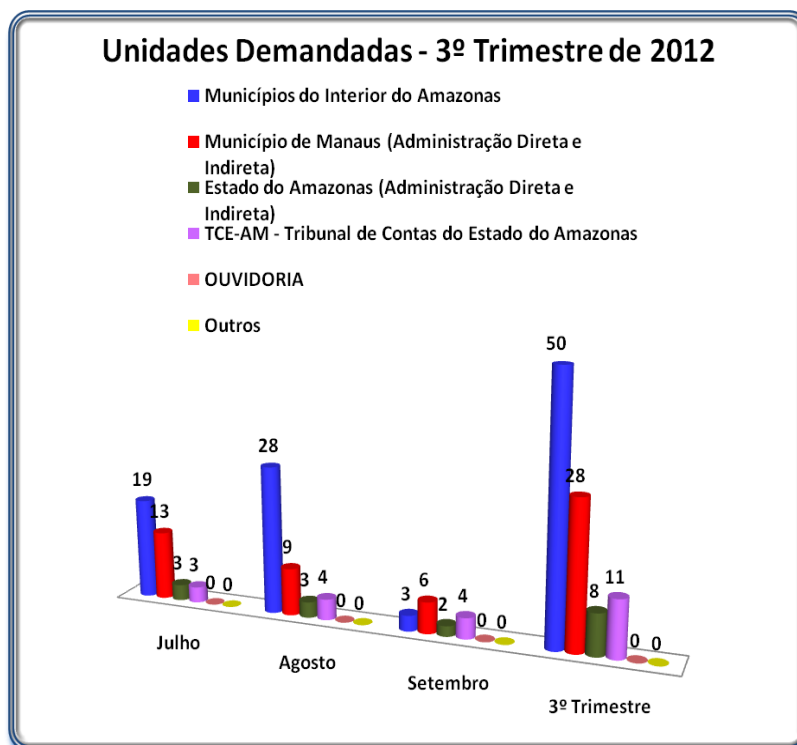
O quadro e o gráfico abaixo evidenciam os Entes e Órgãos que foram demandados durante o 3º trimestre de 2012:

Quadro 5. Unidades Demandadas.

		UNIDADES DEMANDADAS				
		3º Trimestre de 2012				
	Jul.	Ago.	Set.	3º Trimestre	%	
Municípios do Interior do Amazonas	19	28	3	50	52%	
Município de Manaus	13	9	6	28	29%	
Estado do Amazonas	3	3	2	8	8%	
TCE-AM	3	4	4	11	11%	
Ouvidoria do TCE-AM	0	0	0	0	0%	
Outras / Não Informadas	0	0	0	0	0%	
<b>Total Geral</b>	<b>38</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>97</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 3º trimestre de 2012:

**Quadro 6. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Julho de 2012.**

 <b>MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS</b> Julho de 2012	
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Apuí</b>	9
<b>Beruri</b>	3
<b>Carauari</b>	1
<b>Careiro Castanho</b>	1
<b>Nhamundá</b>	1
<b>Rio Preto da Eva</b>	1
<b>São Sebastião do Uatumã</b>	1
<b>Tabatinga</b>	1
<b>Tonantins</b>	1
<b>Total Geral</b>	<b>19</b>


Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Quadro 7. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Agosto de 2012.**

 <b>MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS</b> <b>Agosto de 2012</b>	
Município	Quantidade
Alvarães	1
Amaturá	2
Apuí	1
Carauari	2
Careiro	1
Itacoatiara	1
Japurá	6
Lábrea	1
Manacapuru	1
Manaquiri	2
Rio Preto da Eva	1
São Sebastião do Uatumã	8
Tefé	1
<b>Total Geral</b>	<b>28</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Quadro 8. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Setembro de 2012.**

 <b>MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS</b> <b>Setembro de 2012</b>	
Município	Quantidade
Codajás	2
Lábrea	1
<b>Total Geral</b>	<b>3</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Quadro 9. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – 3º Trimestre de 2012.**

	
<b>MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS</b> <b>(Quantidade Total de Demandas)</b> <b>3º Trimestre de 2012</b>	
Município	Quantidade
Alvarães	1
Amaturá	2
Apuí	10
Beruri	3
Carauari	3
Careiro Castanho	1
Careiro	1
Codajás	2
Itacoatiara	1
Japurá	6
Lábrea	2
Manacapuru	1
Manaquiri	2
Nhamundá	1
Rio Preto da Eva	2
São Sebastião do Uatumã	9
Tabatinga	1
Tefé	1
Tonantins	1
<b>Total Geral</b>	<b>50</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*”, 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 “IN LOCO” 3º Trimestre de 2012</b>	
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Careio Castanho</b>	1
<b>Lábrea</b>	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Neste período de abril a junho de 2012, das **97** demandas recebidas, a Ouvidoria encaminhou **27** para a análise de órgãos técnicos e administrativos do TCE-AM:

- DCAMI (3);
- DCAMM (3);
- DCAD (5);
- DCAP (6);
- DCOP (2);
- DEJUR (2);
- DRH (1);
- DECOM (1)
- Gabinete da Presidência (1).
- CONSULTEC (1)
- SEGER (1)
- SECEX (1)

**GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO  
AMAZONAS**, em Manaus, 02 de outubro de 2012.

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