



RELATÓRIO DA OUVIDORIA TCE/AM

ouvidoria

**4° 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

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
Considerações Finais.....	11

1. REGISTRO DAS DEMANDAS

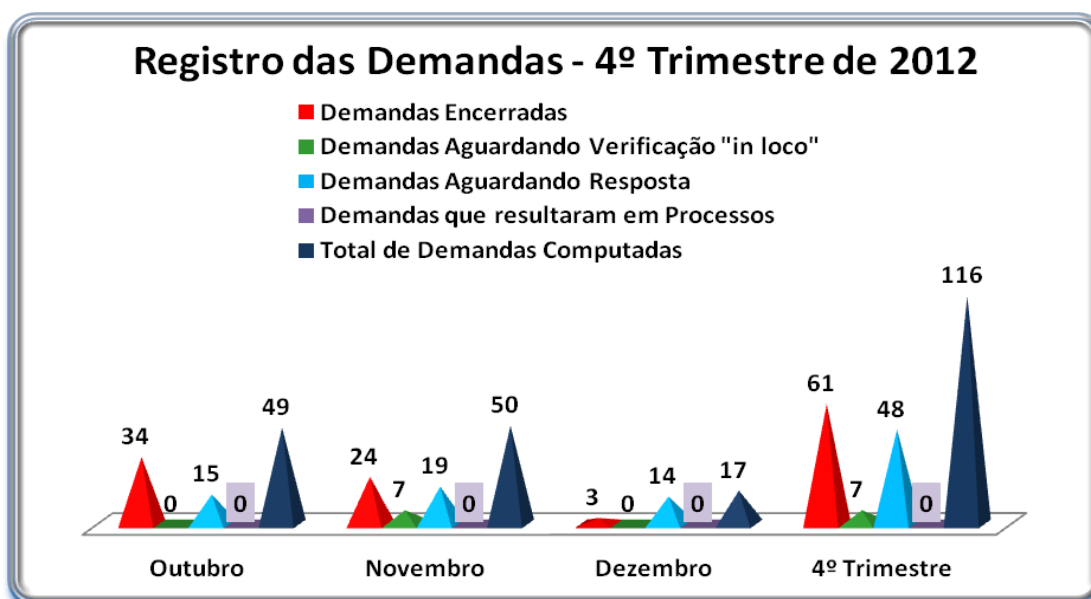
O quadro e o gráfico a seguir representam as demandas recebidas, encerradas, aguardando verificação “*in loco*” e que resultaram em processos durante o 4º trimestre de 2012:

Quadro 1. Registro das Demandas.

					
REGISTRO DAS DEMANDAS					
4º Trimestre de 2012					
	Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%
Demandas Encerradas	34	24	3	61	53%
Demandas Aguardando Verificação "in loco"	0	7	0	7	6%
Demandas Aguardando Resposta	15	19	14	48	41%
Demandas que Resultaram em Processos	0	0	0	0	0%
Total de Demandas Computadas	49	50	17	116	100%

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 1. Registro das Demandas.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

2. FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

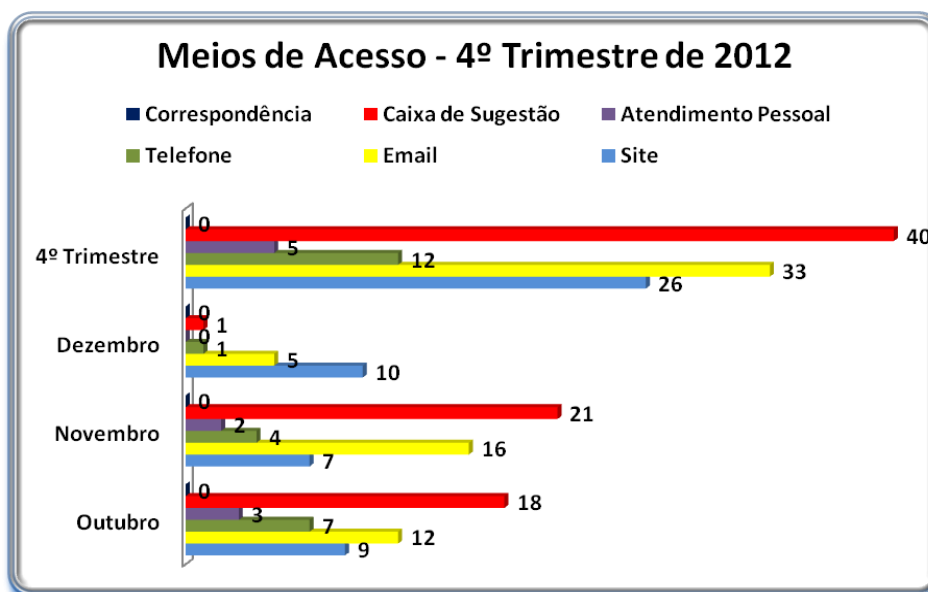
O quadro e o gráfico abaixo representam os meios de acesso à Ouvidoria utilizado pelos usuários durante o 4º trimestre de 2012:

Quadro 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.

					
MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA					
4º Trimestre de 2012					
	Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%
Site	9	7	10	26	22%
Email	12	16	5	33	28%
Telefone	7	4	1	12	10%
Atendimento Pessoal	3	2	0	5	4%
Caixa de Sugestão	18	21	1	40	34%
Correspondência	0	0	0	0	0%
Total Geral	49	50	17	116	100%

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

3. FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO

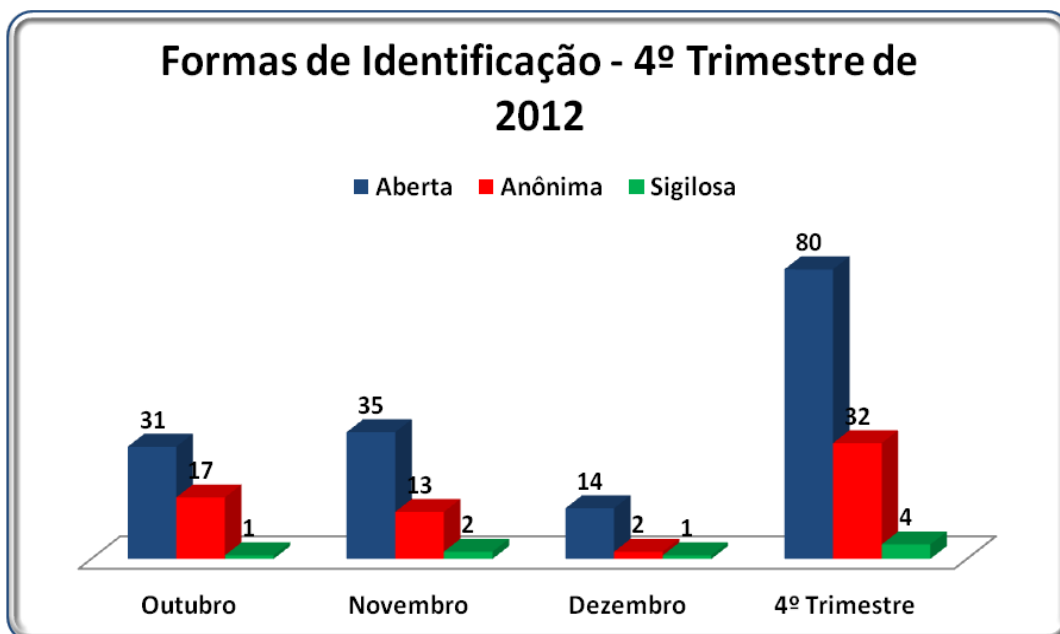
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de identificação utilizadas no 4º trimestre de 2012 pelos usuários no momento do registro das demandas:

Quadro 3. Formas de Identificação.

		FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO				
		Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%
Aberta		31	35	14	80	69%
Anônima		17	13	2	32	28%
Sigilosa		1	2	1	4	3%
Total Geral		49	50	17	116	100%

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 3. Formas de Identificação.




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

4. FORMAS DE MANIFESTAÇÃO

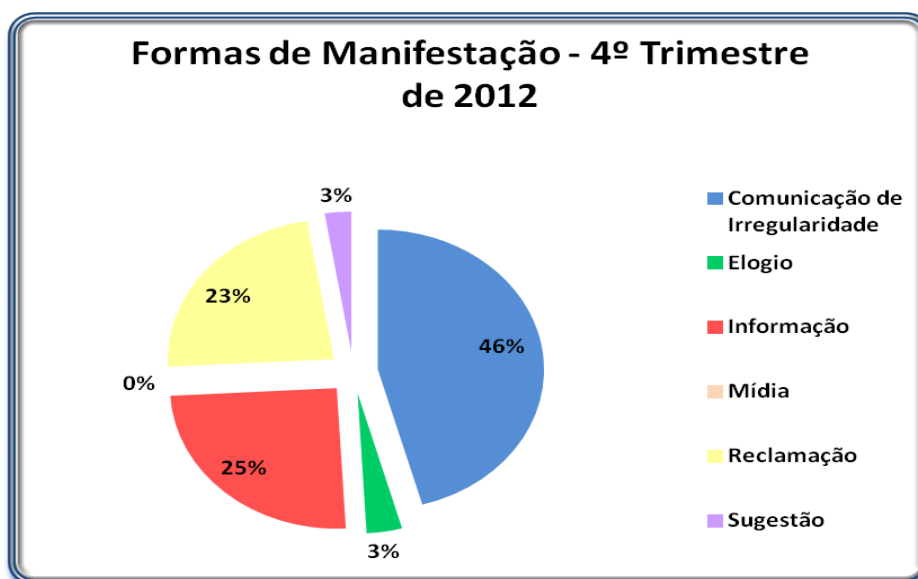
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de manifestação que ocorreram no 4º trimestre de 2012:

Quadro 4. Formas de Manifestação.

 FORMAS DE MANIFESTAÇÃO 4º Trimestre de 2012					
	Out	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%
Comunicação de Irregularidade	20	22	11	53	46%
Elogio	1	1	2	4	3%
Informação	14	12	3	29	25%
Mídia	0	0	0	0	0%
Reclamação	13	13	1	27	23%
Sugestão	1	2	0	3	3%
Total Geral	49	50	17	116	100%

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 4. Formas de Manifestação.




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

5. UNIDADES DEMANDADAS

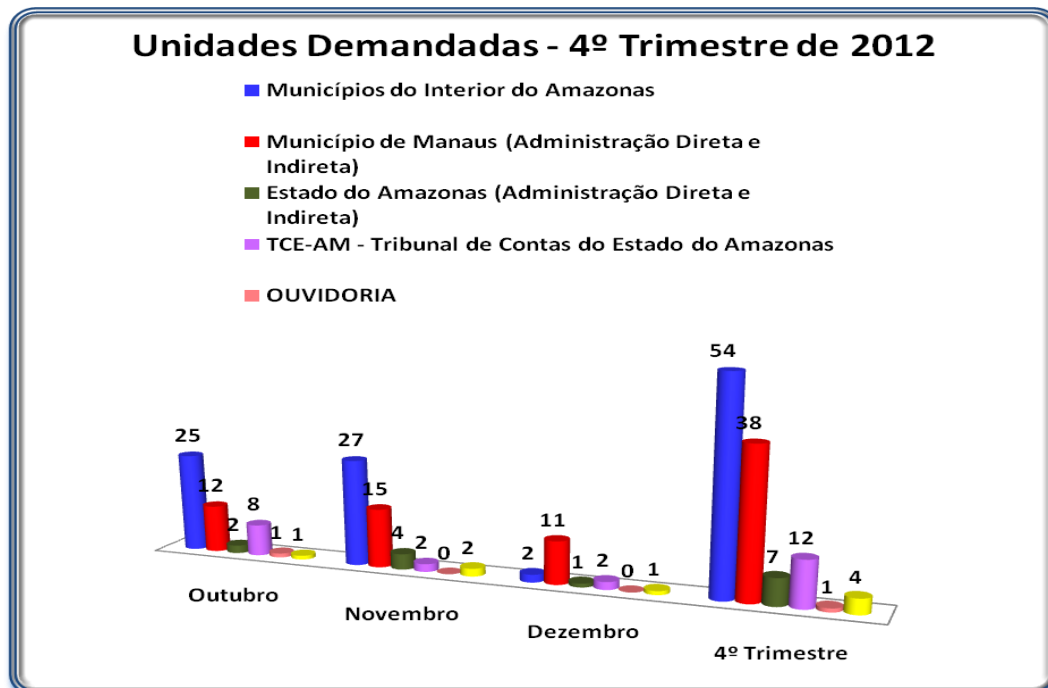
O quadro e o gráfico abaixo evidenciam os Entes e Órgãos que foram demandados durante o 4º trimestre de 2012:

Quadro 5. Unidades Demandadas.

		UNIDADES DEMANDADAS 4º Trimestre de 2012				
		Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%
Municípios do Interior do Amazonas		25	27	2	54	47%
Município de Manaus		12	15	11	38	33%
Estado do Amazonas		2	4	1	7	6%
TCE-AM		8	2	2	12	10%
Ouvidoria do TCE-AM		1	0	0	1	1%
Outras / Não Informadas		1	2	0	4	3%
Total Geral		49	50	17	116	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 4º trimestre de 2012:

Quadro 6. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Outubro de 2012.

 MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS Outubro de 2012	
Município	Quantidade
Apuí	2
Beruri	1
Carauari	3
Codajás	2
Envira	1
Humaitá	1
Itapiranga	1
Japurá	3
Novo Airão	2
Rio Preto da Eva	1
São Gabriel da Cachoeira	4
Tapauá	1
Tonantins	2
Urucará	1
Total	25

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 7. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Novembro de 2012.

 MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS Novembro de 2012	
Município	Quantidade
Alvarães	1
Anamã	1
Borba	1
Irlanduba	1
Itapiranga	1
Lábrea	1
Manicoré	3
Novo Airão	2
Rio Preto da Eva	5
São Gabriel da Cachoeira	8
Tabatinga	1
Urucará	2
Total	27

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 8. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Dezembro de 2012.

 MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS Dezembro de 2012	
Município	Quantidade
Humaitá	1
Japurá	1
Total	2

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 9. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – 4º Trimestre de 2012.

	
MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS (Quantidade Total de Demandas) 4º Trimestre de 2012	
Município	Quantidade
Alvarães	1
Anamã	1
Apuí	2
Beruri	1
Borba	1
Carauari	3
Codajás	2
Envira	1
Humaitá	2
Iranduba	1
Itapiranga	2
Japurá	4
Lábrea	1
Manicoré	3
Novo Airão	4
Rio Preto da Eva	6
São Gabriel da Cachoeira	12
Tabatinga	1
Tapauá	1
Tonantins	2
Urucará	3
Total	54

Fonte: OUIDORIA-TCE/AM

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste período de abril a junho de 2012, das **116** demandas recebidas, a Ouvidoria encaminhou **41** para a análise de órgãos técnicos e administrativos do TCE-AM:

DCAMI - 8
DCAMM - 5
DCAD - 2
DCAI - 2
DCAP - 11
DIRAC - 2
DEAOP - 1
DCOP - 1
DRH - 2
CONSULTEC - 2
SECEX - 2
SEGER - 2
DTIN - 1

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

LÚCIO ALBERTO DE LIMA ALBUQUERQUE
Conselheiro-Ouvidor