

RELATÓRIO DA OUVIDORIA TCE/AM

**Relatório Anual
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 Cavalcante
Assessor da Ouvidoria

Elizabeth Maria Moura Nunes
Assistente da Ouvidoria

Geisianne Silva de Almeida
Assistente da Ouvidoria

Rebeca de Lima Rosas
Estagiária da Ouvidoria

SUMÁRIO

Relatório Anual da Ouvidoria - Exercício de 2013	3
1. Apresentação	4
2. Demandas da Ouvidoria	5
3. Sistema da Ouvidoria	6
4. Canais de Comunicação	7
5. Registro das Demandas	8
6. Formas de Acesso à Ouvidoria	9
7. Formas de Identificação	10
8. Formas de Manifestação	11
9. Unidades Demandadas	12
10. Municípios do Interior do Amazonas Demandados	13
11. Municípios Aguardando Verificação <i>in loco</i>	15
12. Demandas Procedentes, Improcedentes, Impróprias, Inconsistentes e Autuadas	16
13. Ações da Ouvidoria no Exercício de 2013	17
Considerações Finais	18

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2013

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.



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 Exercício de 2013 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.

Atualmente a Ouvidoria trabalha com 2 (dois) sistemas para gerenciamento de suas atividades, sendo o **OMD** utilizado exclusivamente para aquelas demandas cadastradas nesta Corte até o dia 30/06/2012, e o **SPEDE**, utilizado apenas para aquelas demandas cadastradas a partir do dia 01/07/2012.

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 15h, 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 exercício de 2013:

Tabela 1. Registro das Demandas.

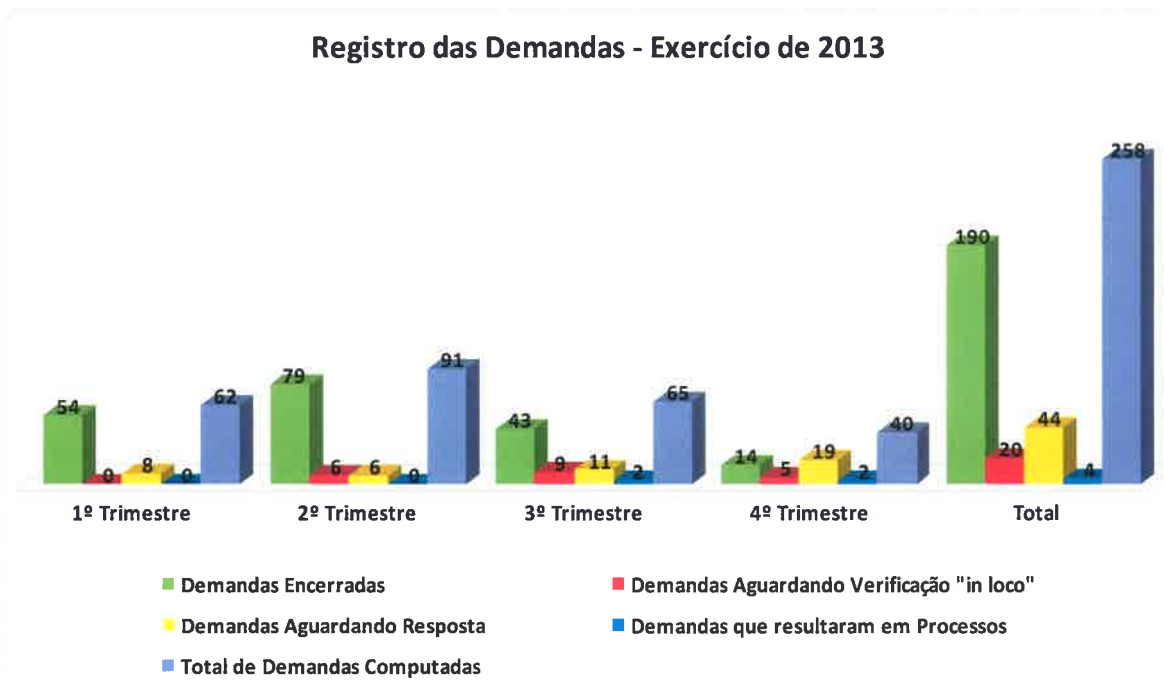


REGISTRO DAS DEMANDAS - Exercício de 2013

	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total	%
Demandas Encerradas	54	79	43	14	190	74%
Demandas Aguardando Verificação "in loco"	0	6	9	5	20	8%
Demandas Aguardando Resposta	8	6	11	19	44	17%
Demandas que Resultaram em Processos	0	0	2	2	4	2%
Total de Demandas Computadas	62	91	65	40	258	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 exercício de 2013:

Tabela 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.

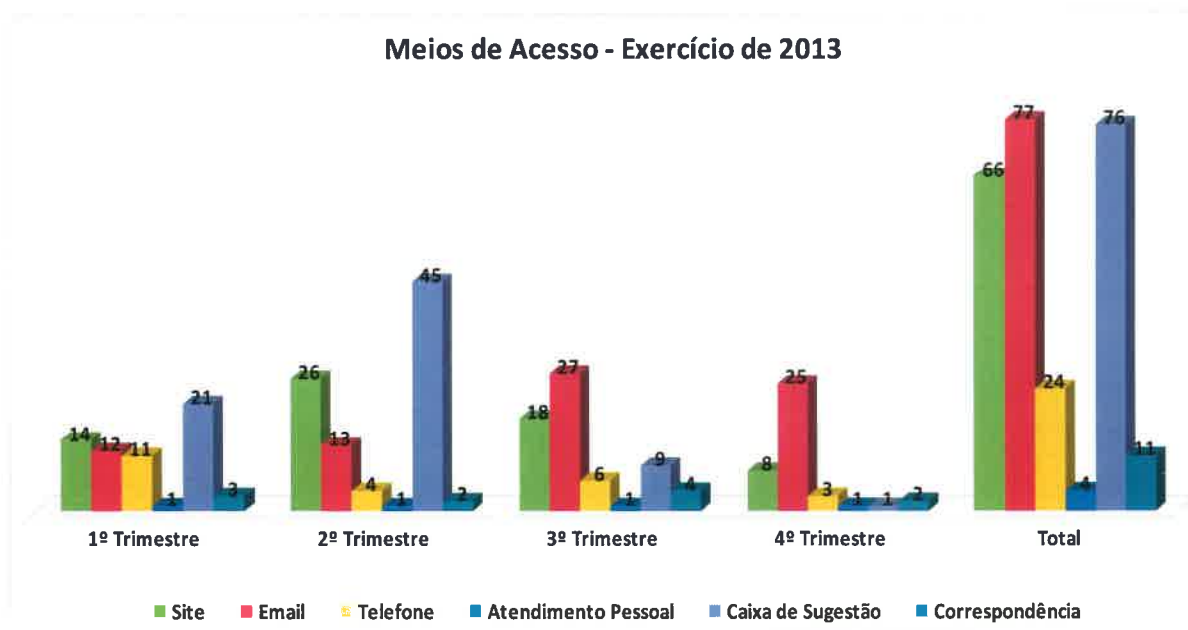


MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA - Exercício de 2013

	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total	%
Site	14	26	18	8	66	26%
Email	12	13	27	25	77	30%
Telefone	11	4	6	3	24	9%
Atendimento Pessoal	1	1	1	1	4	2%
Caixa de Sugestão	21	45	9	1	76	29%
Correspondência	3	2	4	2	11	4%
Total Geral	62	91	65	40	258	100%

Fonte: OUVIDORIA-TCE/A

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 exercício de 2013 pelos usuários no momento do registro das demandas:

Tabela 3. Formas de Identificação.

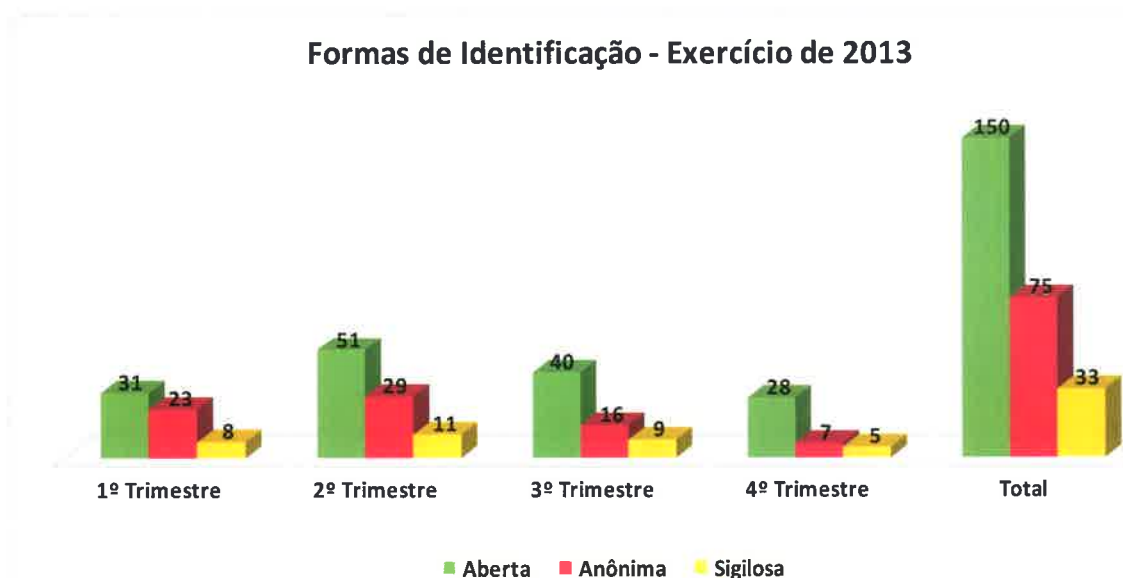


FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO - Exercício de 2013

	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total	%
Aberta	31	51	40	28	150	58%
Anônima	23	29	16	7	75	29%
Sigilosa	8	11	9	5	33	13%
Total Geral	62	91	65	40	258	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 exercício de 2013:

Tabela 4. Formas de Manifestação.



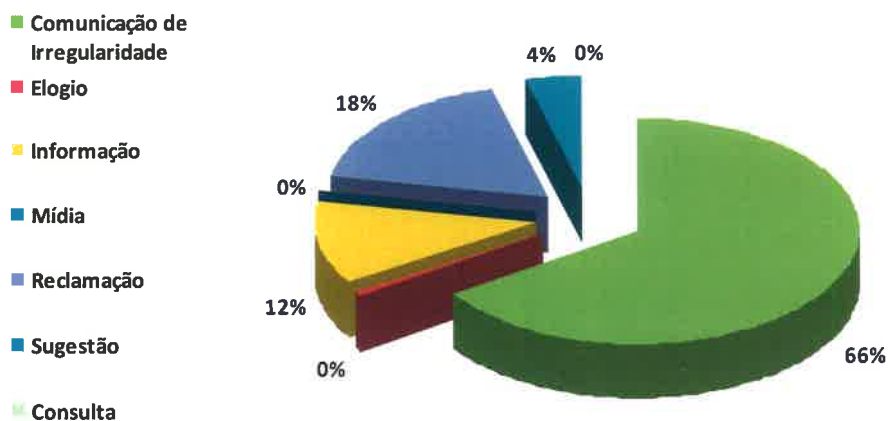
FORMAS DE MANIFESTAÇÃO - Exercício de 2013

	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total	%
Comunicação de Irregularidade	39	51	42	26	158	61%
Elogio	0	1	0	0	1	0%
Informação	9	10	7	3	29	11%
Mídia	0	0	0	0	0	0%
Reclamação	12	21	7	3	43	17%
Sugestão	0	6	4	0	10	4%
Total Geral	2	2	5	8	0	0%

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 4. Formas de Manifestação.

Formas de Manifestação - 2013




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 exercício de 2013:

Tabela 5. Unidades Demandas

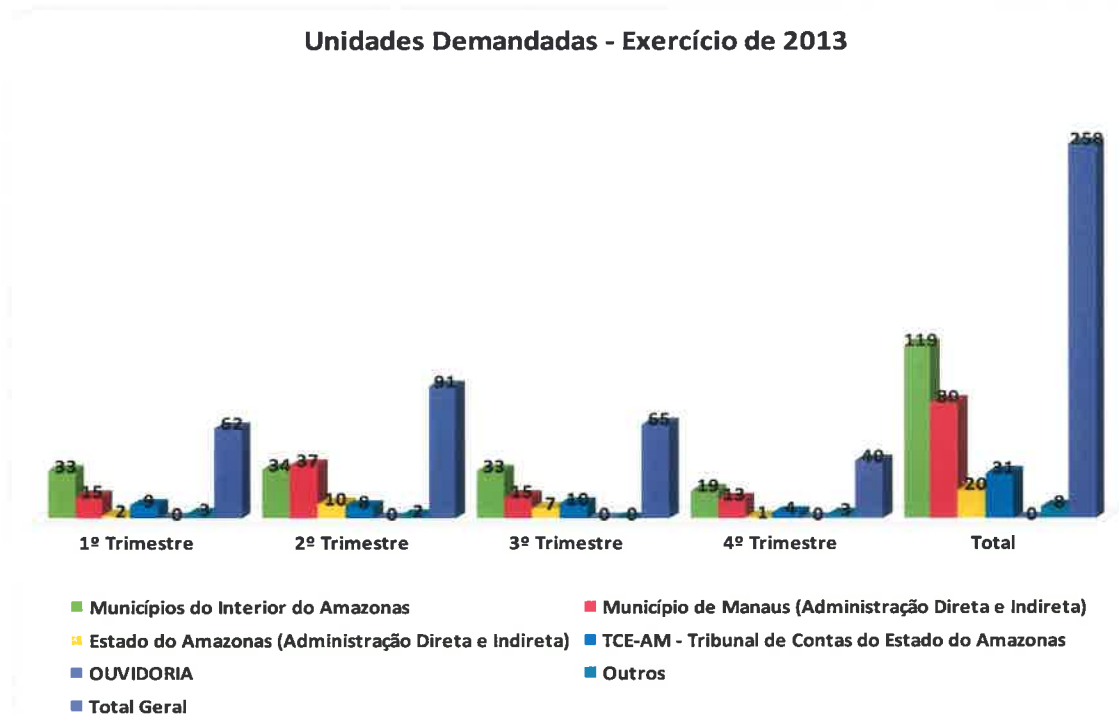


UNIDADES DEMANDADAS - Exercício de 2013

	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total	%
Municípios do Interior do Amazonas	33	34	33	19	119	48%
Município de Manaus	15	37	15	13	80	33%
Estado do Amazonas	2	10	7	1	20	3%
TCE-AM	9	8	10	4	31	10%
Ouvidoria do TCE-AM	0	0	0	0	0	0%
Outras / Não Informadas	3	2	0	3	8	8%
Total Geral	62	91	65	40	258	100%

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 5. Unidades Demandadas



10. MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS DEMANDADOS

A tabela e o gráfico abaixo representam a relação de Municípios do Interior do Amazonas demandados durante o exercício de 2013:

Tabela 6. Municípios do Interior do Amazonas Demandados.



MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS (Quantidade Total de Demandas) Exercício de 2013

Município	Quantidade
Alvarães	2
Amaturá	1
Anamã	9
Apuí	9
Autazes	2
Benjamin Constant	1
Boa Vista do Ramos	7
Boca do Acre	1
Caapiranga	1
Carauari	1
Careiro	1
Coari	5
Codajás	1
Eirunepé	2
Fonte Boa	2
Humaitá	6
Irlanduba	2
Itamarati	1
Itapiranga	1
Japurá	1
Juruá	4
Lábrea	1
Manacapuru	5
Manaquiri	1
Manicoré	3
Maraã	6

Maués	1
Novo Airão	6
Novo Aripuanã	2
Parintins	3
Presidente Figueiredo	2
Rio Preto da Eva	12
Santa Isabel do Rio Negro	1
Santo Antônio do Içá	4
São Gabriel da Cachoeira	2
São Sebastião do Uatumã	1
Tabatinga	5
Tapauá	2
Tonantins	2
Total	119

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

11. MUNICÍPIOS AGUARDANDO VERIFICAÇÃO *IN LOCO*

A tabela e o gráfico abaixo representam as demandas que entraram na Ouvidoria durante o exercício de 2013 e que serão disponibilizadas às Comissões de Inspeção nos municípios demandados durante o exercício de 2014.

Tabela 7. Municípios Aguardando Verificação *in loco*.



MUNICÍPIOS AGUARDANDO VERIFICAÇÃO *IN LOCO*
Exercício de 2014

Município	Quantidade
Anamã	2
Autazes	1
Apuí	2
Boa Vista do Ramos	5
Capiranga	1
Lábrea	1
Manacapuru	1
Manaus	2
Maraã	1
Novo Airão	1
Novo Aripuanã	1
Presidente Figueiredo	1
Rio Preto da Eva	1
Total	20

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

12. DEMANDAS PROCEDENTES, IMPROCEDENTES, IMPRÓPRIAS, INCONSISTENTES E AUTUADAS

A tabela e o gráfico abaixo representam as demandas que foram finalizadas por esta Ouvidoria como procedentes, improcedentes, impróprias e inconsistentes, bem como as demandas que foram autuadas, durante o exercício de 2013:

Tabela 8. Demandas Procedentes, Improcedentes, Impróprias ou Inconsistentes.

ouvidoria
Tribunal de Contas do Estado do Amazonas

DEMANDAS PROCEDENTES, IMPROCEDENTES, IMPRÓPRIAS, INCONSISTENTES e AUTUADAS
Exercício de 2013

Conclusão	Quantidade
Procedentes	11
Improcedentes	22
Impróprias	75
Inconsistentes	34
Autuadas	4

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 8. Demandas Procedentes, Improcedentes, Impróprias ou Inconsistentes.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

13. AÇÕES DA OUVIDORIA NO EXERCÍCIO DE 2013

A Ouvidoria efetuou ainda diversas 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.

Ações:

- ✓ Participação da Ouvidoria na Campanha Ação Global –SESI /AM realizada no Clube do Trabalhador em 18/05/2013, 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.

- ✓ Participação dos servidores Luis Felipe Ferreira Cavalcante e Elsa Helena Lima de Abreu no II Seminário da Ouvidoria Regional Eleitoral do Amazonas, realizado no dia 11/10/2013, no Teatro Direcional.

- ✓ Participação do servidor Igor Hanan Simões no Encontro dos Tribunais de Contas, realizado nos dias 3 a 6 de dezembro de 2013, na cidade de Vitória.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste período de janeiro a dezembro de 2013, das **258** demandas recebidas, a Ouvidoria encaminhou **122** para a análise de órgãos técnicos e administrativos do TCE-AM: CONSULTEC (10), CORREGEDORIA (1), DECOM (1), DEAMB (1), DEATV (1), DICAMI (43), DICARP (3), DICERP (1), DIJUR (7), DRH (1), DICAD (10), DICAD/MA (11), DICAD/AM (4), DICA/MA (3), DIDOC (1), DICOP (1), DITIN (3), DIRH (5), ECP (4), DICREA (1), CVRF (1) SECEX (3), SEGER (3), SEPLENO (1), GAB. AUDITOR ALÍPIO REIS (1)

**GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO
AMAZONAS**, em Manaus, 16 de janeiro de 2014.


LÚCIO ALBERTO DE LIMA ALBUQUERQUE
Conselheiro-Ouvidor