

RELATÓRIO DA OUVIDORIA TCE/AM

ouvidoria

Conselheiro
Lúcio Alberto de Lima Albuquerque

**2º 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
7. Municípios Aguardando Verificação “in loco”	11
8. Serviço de Informação ao Público - SIP	12
9. Ações da Ouvidoria no 2º Trimestre de 2012.....	15
Considerações Finais.....	17

1. REGISTRO DAS DEMANDAS

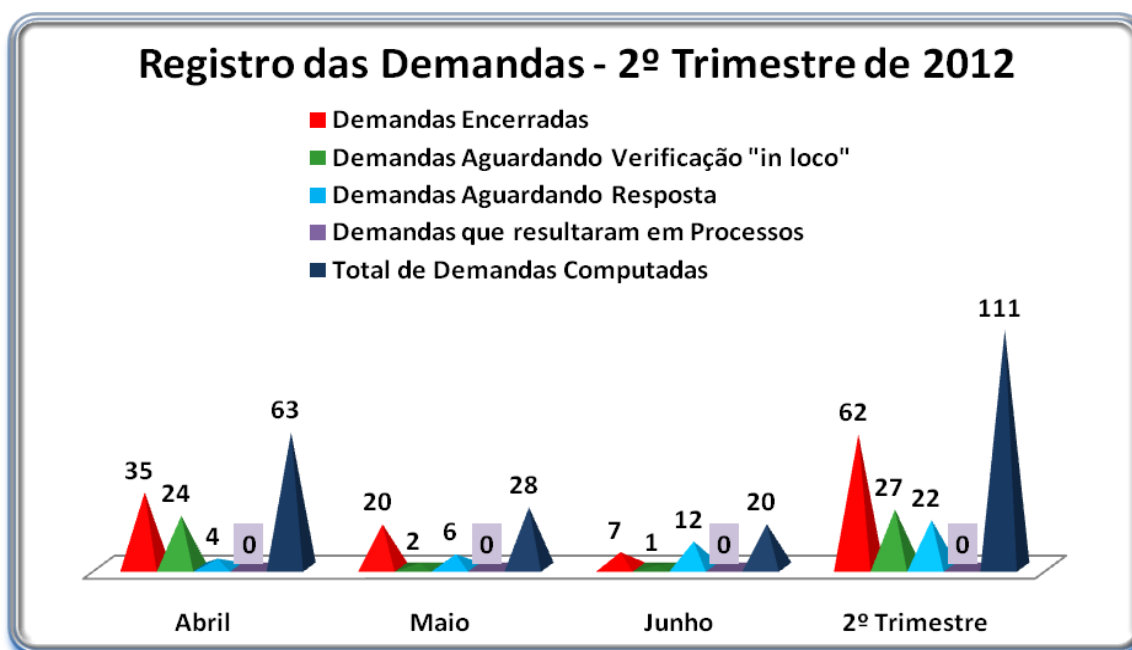
O quadro e o gráfico a seguir representam as demandas recebidas, encerradas, aguardando verificação “*in loco*” e que resultaram em processos durante o 2º trimestre de 2012:

Quadro 1. Registro das Demandas.

					
REGISTRO DAS DEMANDAS					
2º Trimestre de 2012					
	Abr.	Mai.	Jun.	2º Trimestre	%
Demandas Encerradas	35	20	7	62	56%
Demandas Aguardando Verificação "in loco"	24	2	1	27	24%
Demandas Aguardando Resposta	4	6	12	22	20%
Demandas que Resultaram em Processos	0	0	0	0	0%
Total de Demandas Computadas	63	28	20	111	100%

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 1. Registro das Demandas.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

2. FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

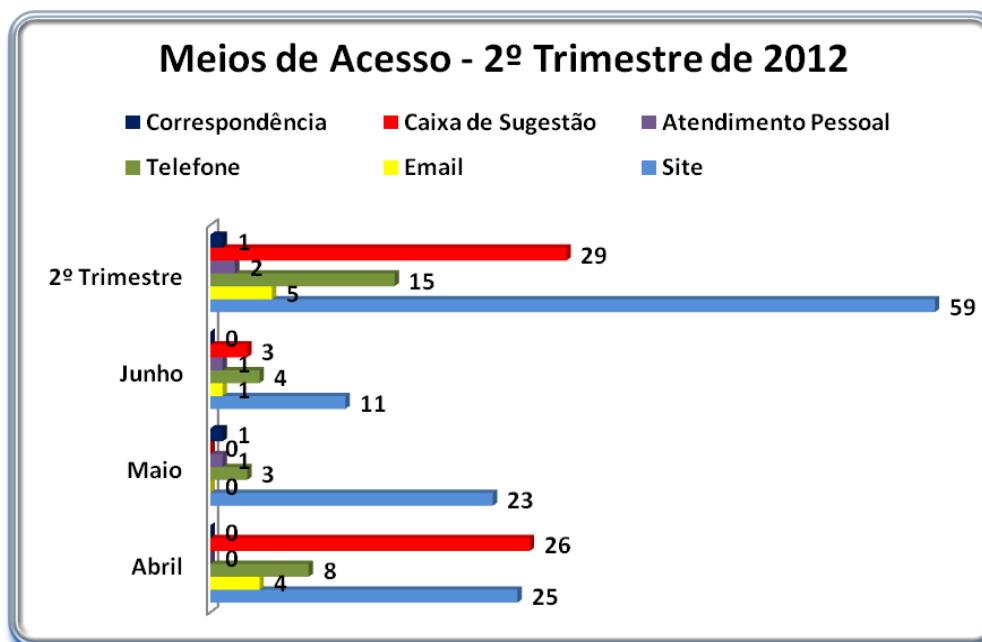
O quadro e o gráfico abaixo representam os meios de acesso à Ouvidoria utilizado pelos usuários durante o 2º trimestre de 2012:

Quadro 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.

 MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA 2º Trimestre de 2012					
	Abr.	Mai.	Jun.	2º Trimestre	%
Site	25	23	11	59	53%
Email	4	0	1	5	5%
Telefone	8	3	4	15	14%
Atendimento Pessoal	0	1	1	2	2%
Caixa de Sugestão	26	0	3	29	26%
Correspondência	0	1	0	1	1%
Total Geral	63	28	20	111	100%

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

3. FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO

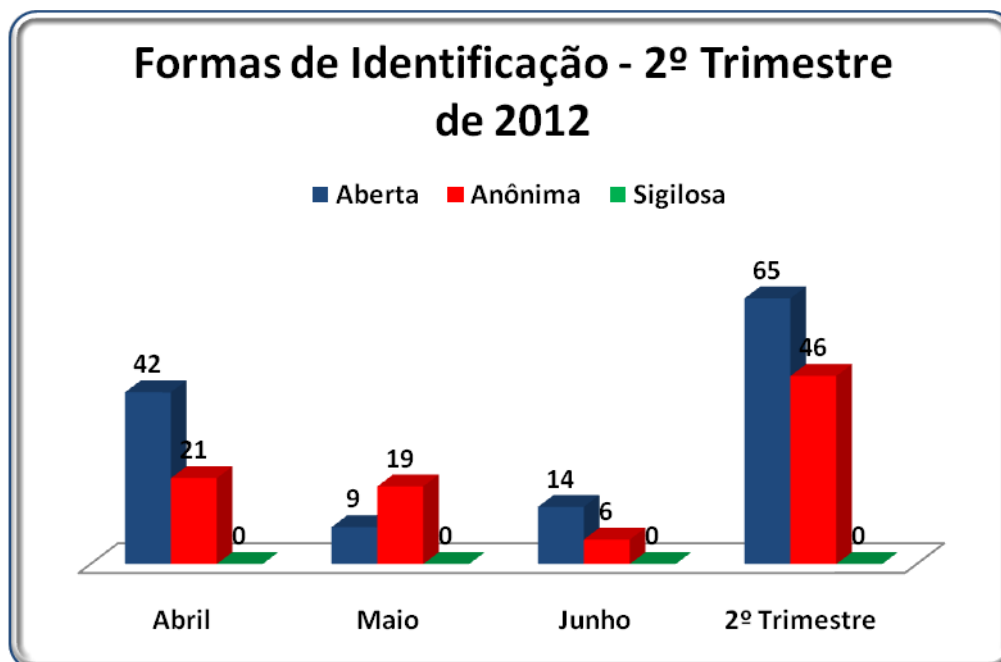
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de identificação utilizadas no 2º trimestre de 2012 pelos usuários no momento do registro das demandas:

Quadro 3. Formas de Identificação.

		FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO 2º Trimestre de 2012				
		Abr.	Mai.	Jun.	2º Trimestre	%
Aberta		42	9	14	65	59%
Anônima		21	19	6	46	41%
Sigilosa		0	0	0	0	0%
Total Geral		63	28	20	111	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 2º trimestre de 2012:

Quadro 4. Formas de Manifestação.

		FORMAS DE MANIFESTAÇÃO				
		2º Trimestre de 2012				
	Abr.	Mai.	Jun.	2º Trimestre	%	
Comunicação de Irregularidade	47	21	14	82	74%	
Elogio	1	1	0	2	2%	
Informação	4	5	3	12	11%	
Mídia	0	0	0	0	0%	
Reclamação	8	1	3	12	11%	
Sugestão	3	0	0	3	3%	
Total Geral	63	28	20	111	100%	

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 4. Formas de Manifestação.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

5. UNIDADES DEMANDADAS

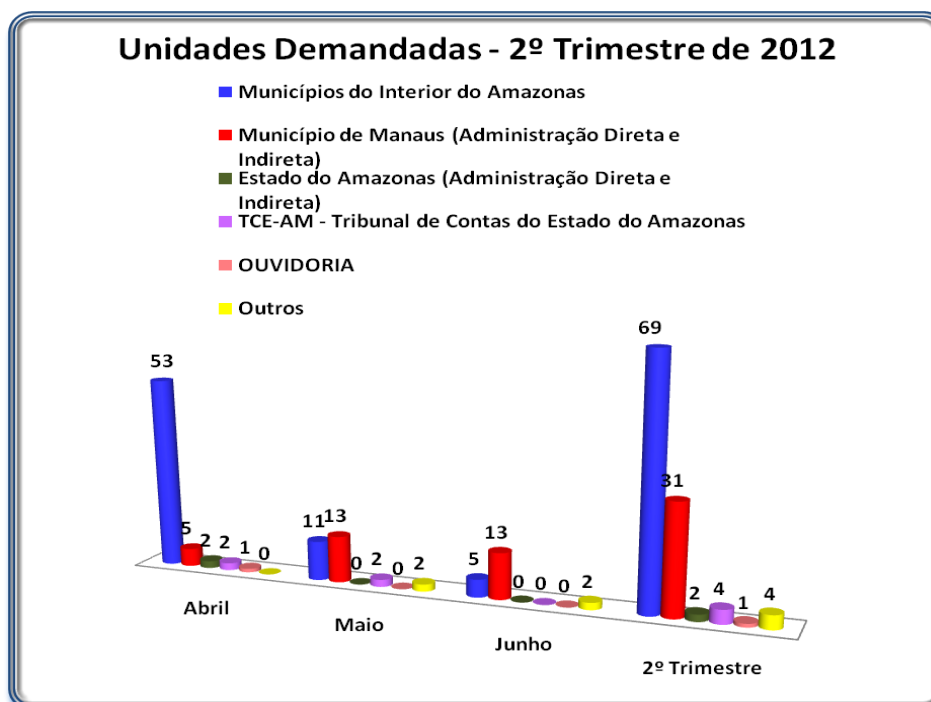
O quadro e o gráfico abaixo evidenciam os Entes e Órgãos que foram demandados durante o 2º trimestre de 2012:

Quadro 5. Unidades Demandadas.

ouvidoria Tribunal de Contas do Estado do Amazonas		UNIDADES DEMANDADAS 2º Trimestre de 2012				
	Abr.	Mai.	Jun.	2º Trimestre	%	
Municípios do Interior do Amazonas	53	11	5	69	62%	
Município de Manaus	5	13	13	31	28%	
Estado do Amazonas	2	0	0	2	2%	
TCE-AM	2	2	0	4	4%	
Ouvidoria do TCE-AM	1	0	0	1	1%	
Outras / Não Informadas	0	2	2	4	4%	
Total Geral	63	28	20	111	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 2º trimestre de 2012:

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

 MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS Abril de 2012	
Município	Quantidade
Alvarães	1
Anori	5
Apuí	3
Barreirinha	3
Caapiranga	2
Canutama	1
Coari	2
Humaitá	1
Itacoatiara	1
Japurá	3
Lábrea	1
Manacapuru	12
Manicoré	1
Nhamundá	1
Novo Airão	7
Parintins	2
Presidente Figueiredo	3
Rio Preto da Eva	1
Santa Isabel do Rio Negro	1
Tonantins	2
Total Geral	53


Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

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

 MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS Maio de 2012	
Município	Quantidade
Apuí	5
Humaitá	1
Itacoatiara	1
Manacapuru	1
Pauini	1
São Gabriel da Cachoeira	2
Total Geral	11


Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

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

 MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS Junho de 2012	
Município	Quantidade
Humaitá	1
Novo Airão	1
Nova Olinda do Norte	1
São Gabriel da Cachoeira	2
Total Geral	5

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 9. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – 2º Trimestre de 2012.

	
MUNICÍPIOS DO INTERIOR DO AMAZONAS (Quantidade Total de Demandas) 2º Trimestre de 2012	
Município	Quantidade
Alvarães	1
Anori	5
Apuí	8
Barreirinha	3
Caapiranga	2
Canutama	1
Coari	2
Humaitá	3
Itacoatiara	2
Japurá	3
Lábrea	1
Manacapuru	13
Manicoré	1
Nhamundá	1
Novo Airão	8
Nova Olinda do Norte	1
Parintins	2
Pauini	1
Presidente Figueiredo	3
Rio Preto da Eva	1
Santa Isabel do Rio Negro	1
São Gabriel da Cachoeira	4
Tonantins	2
Total Geral	69

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 2012, 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 “IN LOCO” 2º Trimestre de 2012	
Município	Quantidade
Alvarães	1
Anori	3
Barreirinha	1
Itacoatiara	1
Japurá	2
Lábrea	1
Manaus	2
Manacapuru	1
Novo Airão	6
Parintins	1
Presidente Figueiredo	3
Rio Preto da Eva	1
São Gabriel da Cachoeira	2
Tonantins	2
Total	27

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

8. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO PÚBLICO – SIP

A partir do dia 16 de maio de 2012, a Ouvidoria desta Corte de Contas, juntamente com a CONSULTEC, respondeu as solicitações de informação de interesse do público externo, em obediência à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18/11/2011).

Como demonstrado no quadro e no gráfico abaixo, até o momento foram registradas **83 consultas**, onde todas se encontram devidamente respondidas no tempo de aproximadamente 2 (dois) dias, sendo algumas respondidas imediatamente.

Quadro 11. Status das Consultas.

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO PÚBLICO (Lei nº 12.527, de 18/11/2011)		
Status das Consultas		
Status	Quant.	%
Respondidas	92	100%
Aguardando Resposta	0	0%
Total Geral	92	100%

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 6. Status das Consultas.

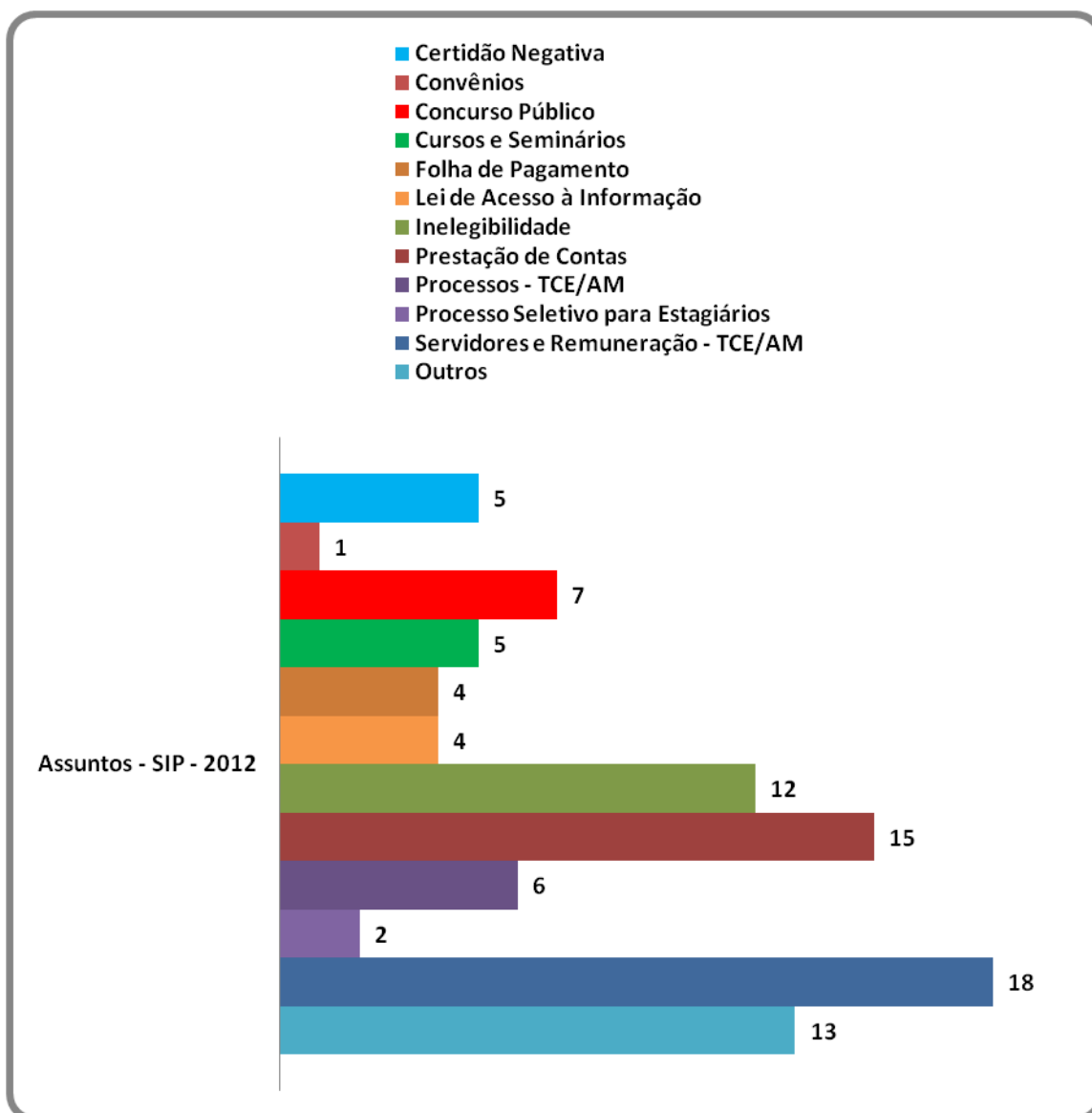


Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM



Abaixo, pode-se verificar que os principais objetos de consulta foram: remuneração dos servidores do TCE-AM, inelegibilidade de gestores públicos, convênios, Prestação de Contas, expedição negativa de débitos, concurso público, folha de pagamento das Prefeituras Municipais, julgamento de processos, licitações e contratos, entre outros.

Gráfico 7. Objeto de Consulta.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM



Informamos ainda que, conforme o gráfico abaixo, 46% das consultas tiveram origem de usuários da Capital, 32% do Interior do Estado do Amazonas e 10% de outros Estados, entre eles: Rio de Janeiro, Brasília, Belo Horizonte, Recife e Maranhão.

Gráfico 8. Origem das Consultas.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

9. AÇÕES DA OUVIDORIA NO 2º TRIMESTRE DE 2012

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:

✓ No dia 5 de maio de 2012, o Conselheiro-Ouvidor Lúcio Alberto de Lima Albuquerque e as servidoras Elsa Helena Lima Abreu, Elizabeth Maria Moura Nunes, Geiseanne Silva de Almeida e Iviane Roberta Silva dos Anjos, representaram esta **Ouvidoria 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) e distribuição de kits para o público presente.

✓ Durante os meses de abril, maio e junho de 2012, as servidoras Elsa Helena Lima Abreu, Elizabeth Maria Moura Nunes e Geiseanne Silva de Almeida, concluíram o Curso **Disseminadores de Educação Fiscal**, oferecido pela ESAF, que tem como objetivo a formação de pessoas para atuar na capacitação de servidores públicos, de professores e técnicos em educação, com a missão de contribuir para a conscientização do cidadão sobre direitos e deveres, principalmente em relação aos tributos e à aplicação dos recursos públicos.



✓ Apresentação do Projeto Vivendo TCE/2012 nas **Escolas Municipais**, durante o mês de maio, conforme o quadro abaixo:

Quadro 12. Escolas Municipais.

ESCOLAS MUNICIPAIS – Apresentação do Vivendo TCE/2012				
ESCOLA MUNICIPAL	DATA	HORÁRIO	SÉRIES PARTICIPANTES	Nº DE ALUNOS PARTICIPANTES
E.M PADRE SEBASTIÃO LUIOZ DOS S PULGA	10/mai	15h	8º e 9º ano	182
E.M ANA MOTA BRAGA	15/mai	15h	8º e 9º ano	82
E.M VICENTE DE PAULA	24/mai	19h	8º e 9º ano	252
E.M ANASTACIO ASSUNÇÃO	31/mai	19h	8º e 9º ano	139

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

✓ No dia 22 de junho, a Ouvidoria se fez presente no **Programa de Desenvolvimento dos Estagiários do TCE (PDE)**, evento realizado com o objetivo de integrar na instituição os novos estagiários admitidos no último processo seletivo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste período de abril a junho de 2012, das **111** demandas recebidas, a Ouvidoria encaminhou **35** para a análise de órgãos técnicos e administrativos do TCE-AM:

- Diretoria de Controle Externo da Administração dos Municípios do Interior - DCAMI **(18)**;
- Diretoria de Controle Externo da Administração do Município de Manaus - DCAMM **(1)**;
- Diretoria de Controle Externo da Administração Direta Estadual - DCAD **(2)**;
- Diretoria de Controle Externo da Administração Indireta Estadual - DCAI **(1)**;
- Diretoria de Controle Externo de Admissões, Aposentadorias e Pensões - DCAP **(7)**;
- Diretoria de Recursos Humanos - DRH **(1)**;
- Diretoria de Controle Externo de Obras Públicas - DCOP **(1)**;
- Diretoria do Departamento Jurídico **(1)**;
- Diretoria de Administração Orçamentária e Financeira - DORF **(1)**;
- Gabinete da Presidência **(2)**.

Dentre as demandas recebidas durante o 2º trimestre de 2012, **4** foram encaminhadas às autoridades competentes, uma vez que ultrapassaram a competência constitucional deste Tribunal de Contas.

O **prazo médio de resposta** fornecido pela Ouvidoria para retorno ao manifestante foi de **3 dias** em se tratando de competência do Tribunal, e quando não, o manifestante foi informado da incompetência constitucional da Corte e da remessa à autoridade competente. No entanto, em alguns casos, pelas



peculiaridades ou complexidades do assunto tratado, este prazo foi estendido sem perder a noção de agilidade dos procedimentos da Ouvidoria.

**GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO
AMAZONAS**, em Manaus, 03 de julho de 2012.

LÚCIO ALBERTO DE LIMA ALBUQUERQUE
Conselheiro-Ouvidor