

RELATÓRIO DA OUVIDORIA TCE/AM

**1º Trimestre
2014**

Julio Cabral

Conselheiro Ouvidor

Equipe:

Jussara Karla Sahdo Mendes

Chefe de Gabinete da Ouvidoria

Elsa Helena Lima de Abreu

Assessora da Ouvidoria

Ana Paula da Gama Lessa Silva

Assessora da Ouvidoria

Sara Maria Valério Valente

Assistente da Ouvidoria

Elizabeth Maria Moura Nunes

Assistente da Ouvidoria

Énia Jéssica da Silva Garcia

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
Considerações Finais	12

1. REGISTRO DAS DEMANDAS

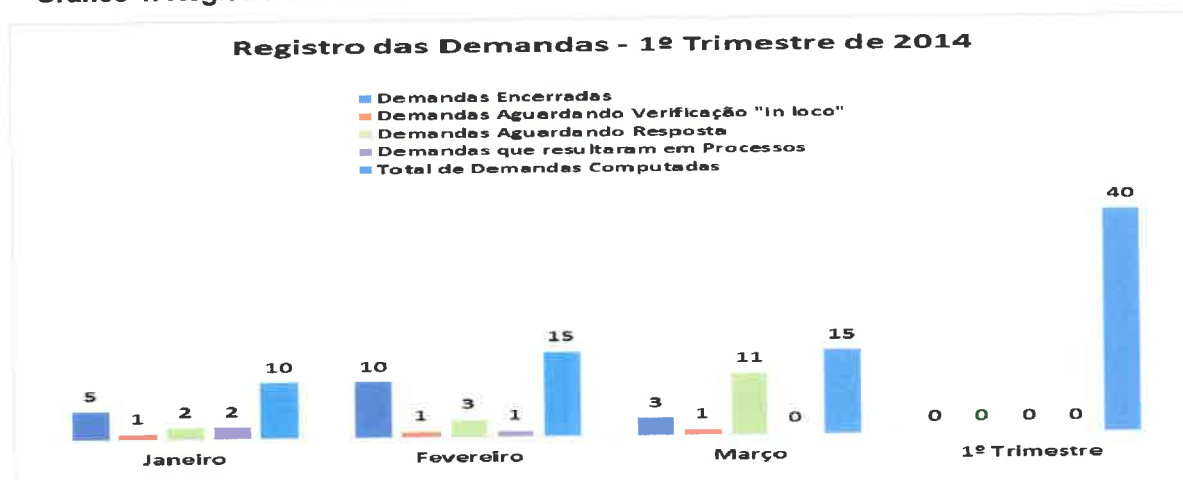
O quadro e o gráfico a seguir representam as demandas recebidas, encerradas, aguardando verificação *in loco* e que resultaram em processos durante o 1º trimestre de 2014:

Quadro 1. Registro das Demandas.

REGISTRO DAS DEMANDAS		1º Trimestre de 2014				
		Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%
Demandas Encerradas		5	10	3	0	0
Demandas Aguardando Verificação <i>in loco</i>		1	1	1	0	0
Demandas Aguardando Resposta		2	3	11	0	0
Demandas que resultaram em Processos		2	1	0	0	0
Total de Demandas Computadas		10	15	15	40	100

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 1. Registro das Demandas.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

2. FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

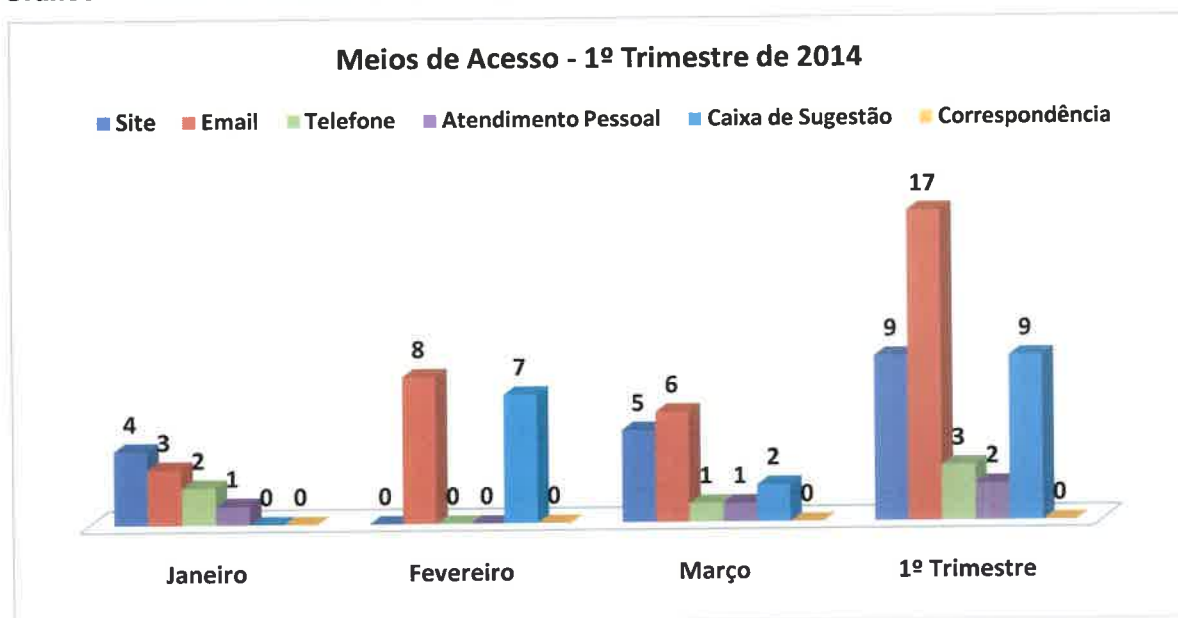
O quadro e o gráfico abaixo representam os meios de acesso à Ouvidoria utilizado pelos usuários durante o 1º trimestre de 2014:

Quadro 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.

MEIOS DE ACESSO	1º Trimestre de 2014				
	Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%
Site	4	0	5	9	23
Email	3	8	6	17	43
Telefone	2	0	1	3	8
Atendimento Pessoal	1	0	1	2	5
Caixa de Sugestão	0	7	2	9	23
Correspondência	0	0	0	0	0
Total Geral	10	15	15	40	100

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 2. Meios de Acesso à Ouvidoria.



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

3. FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO

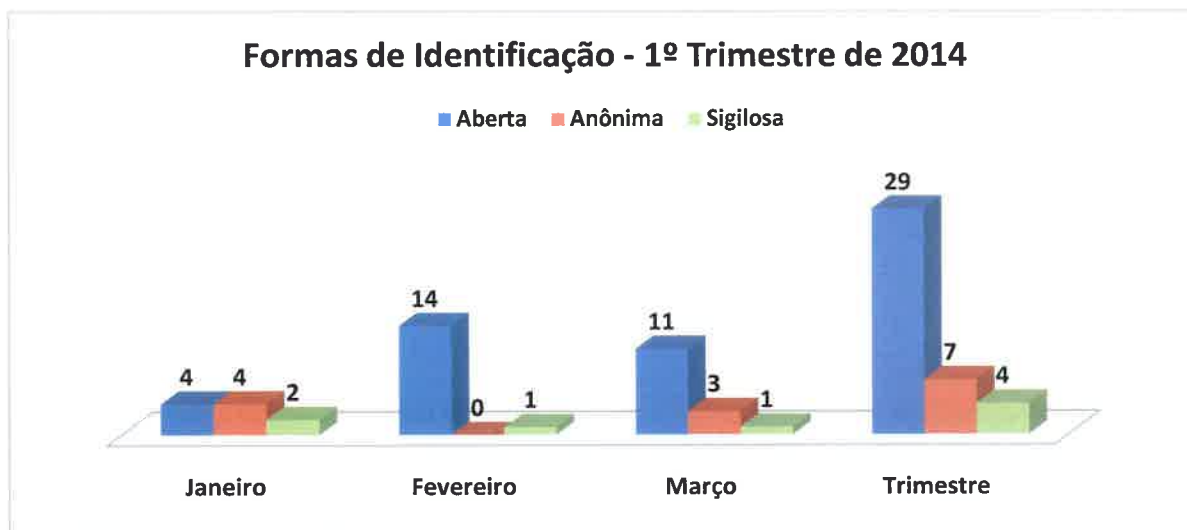
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de identificação utilizadas no 1º trimestre de 2014 pelos usuários no momento do registro das demandas:

Quadro 3. Formas de Identificação.

FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO		1º Trimestre de 2014				
		Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%
Aberta		4	14	11	29	73
Anônima		4	0	3	7	18
Sigilosa		2	1	1	4	10
Total Geral		10	15	15	40	100

Fonte: OUIDORIA-TCE/AM

Gráfico 3. Formas de Identificação.



Fonte: OUIDORIA-TCE/AM

4. FORMAS DE MANIFESTAÇÃO

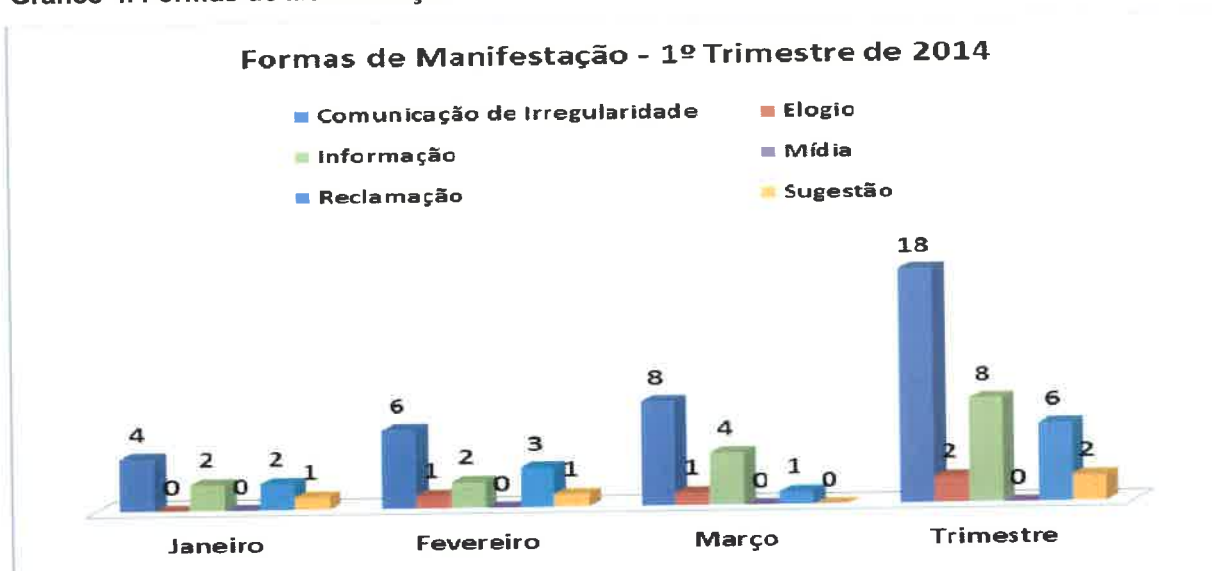
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de manifestação que ocorreram no 1º trimestre de 2014:

Quadro 4. Formas de Manifestação.

FORMAS DE MANIFESTAÇÃO	1º Trimestre de 2014				
	Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%
Comunicação de Irregularidade	4	6	8	18	45
Elogio	0	1	1	2	5
Informação	2	2	4	8	20
Mídia	0	0	0	0	0
Reclamação	2	3	1	6	15
Sugestão	1	1	0	2	5
Consulta	1	2	1	4	10
Total Geral	10	15	15	40	100

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 4. Formas de Manifestação



Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

5. UNIDADES DEMANDADAS

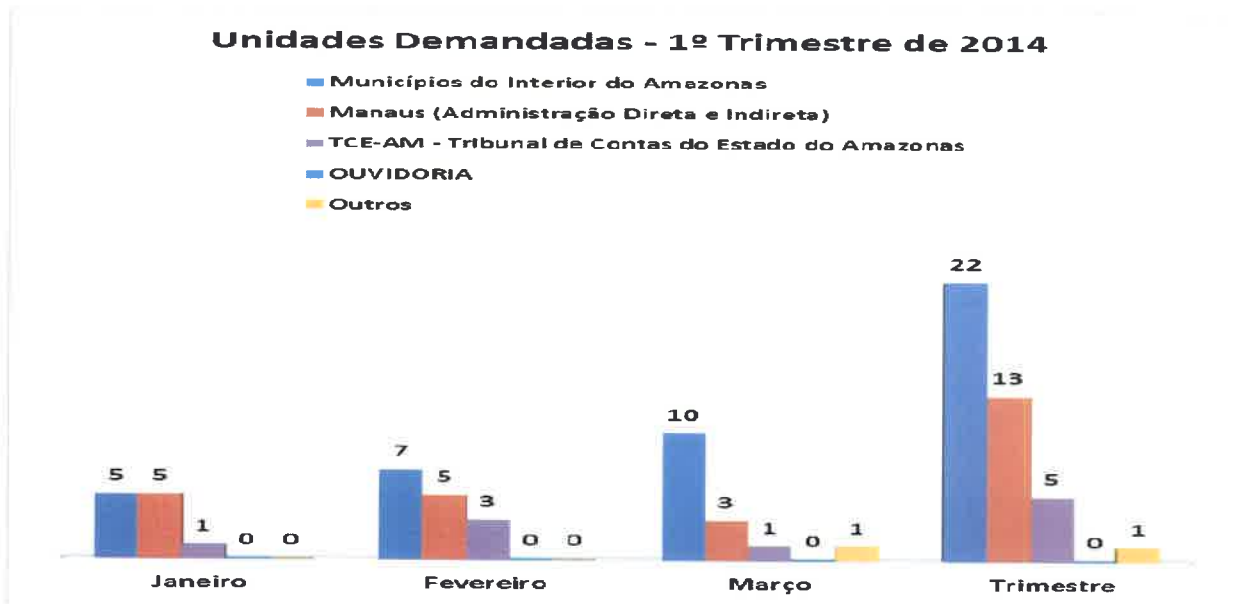
O quadro e o gráfico abaixo evidenciam os Entes e Órgãos que foram demandados durante o 1º trimestre de 2013:

Quadro 5. Unidades Demandadas.

UNIDADES DEMANDADAS	1º Trimestre de 2013				
	Jan.	Fev.	Mar.	1º Trimestre	%
Municípios do Interior do Amazonas	5	7	10	22	55
Manaus (Administração Direta e Indireta)	4	5	3	12	30
TCE-AM - Tribunal de Contas do Estado do Amazonas	1	3	1	5	13
OUVIDORIA	0	0	0	0	0
Outros	0	0	1	1	3
Total Geral	10	15	15	40	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 1º trimestre de 2014:

Quadro 6. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Janeiro de 2014.

 ouvidoria Tribunal de Contas do Estado do Amazonas		
MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS	1º Trimestre de 2013	Janeiro de 2014
Município	Quantidade	
Tapauá		2
Rio Preto da Eva		1
Novo Airão		1
São Gabriel da Cachoeira		1
Total Geral		5

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 7. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Fevereiro de 2014.

 ouvidoria Tribunal de Contas do Estado do Amazonas		
MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS	1º Trimestre de 2013	Fevereiro de 2014
Município	Quantidade	
São Gabriel da Cachoeira		1
Tefé		1
Manaquiri		1
Novo Aripuanã		1
Jutaí		2
Tonantins		1
Total Geral		7


Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 8. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Março de 2014.

	
MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS	Março de 2014
Município	Quantidade
Apuí	3
Boa Vista do Ramos	1
Maraã	1
Manacapuru	1
Novo Airão	1
Silves	1
Tefé	2
Total Geral	10

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Quadro 9. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – 1º Trimestre de 2014.


	
MUNICÍPIOS DO INTERIOR (TOTAL de DEMANDAS)	1º Trimestre de 2014
Município	Quantidade
Apuí	3
Boa Vista do Ramos	1
Jutaí	2
Manacapuru	1
Maraã	1
Manaquiri	1
Novo Airão	2
Novo Aripuanã	1
Rio Preto da Eva	1
Tefé	3
Tapauá	2
Tonantins	1
Silves	1
São Gabriel da Cachoeira	1
Total	22

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 2014, 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 DO INTERIOR AGUARDANDO VERIFICAÇÃO <i>IN LOCO</i> 1º Trimestre de 2013 Março de 2014	
Município	Quantidade
Apuí	05
Anamã	02
Autazes	01
Beruri	01
Boa Vista do Ramos	05
Caapiranga	01
Jutaí	01
Juruá	01
Lábrea	01
Maraã	01
Manacapuru	02
Novo Airão	01
Novo Aripuanã	01
Presidente Figueiredo	02
Rio Preto da Eva	01
São Gabriel da Cachoeira	01
TOTAL	32

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM


Quadro 11. Órgãos da Administração Estadual / Municipal Aguardando Verificação *in loco*.

 MANAUS / JURISDICIONADOS AGUARDANDO VERIFICAÇÃO <i>IN LOCO</i> 1º Trimestre de 2013 Março de 2014	
SEMSA	1
MANAUSTRANS	1
PRONTO SOCORRO JOÃO LÚCIO	1
SEC	1
POLICIA CIVIL	1
TOTAL	05

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste período de janeiro a março de 2014, das **40** demandas recebidas, **30** foram encaminhadas para a análise de órgãos técnicos e administrativos do TCE-AM e **10** foram concluídas no âmbito desta Ouvidoria.

Quadro 11. Órgãos responsáveis pela análise e resposta aos usuários / manifestantes

 1º Trimestre de 2013 Março de 2014	
ÓRGÃOS	Quantidade
DICAD	9
DITIN	3
SECEX	4
DICAMI	7
DICOP	3
OUI	10
SERGER	1
DIRH	1
DESEG	1
DEATV	1
TOTAL	40

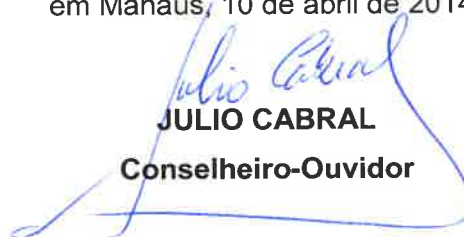
Outras ações executadas pela Ouvidoria no primeiro trimestre de 2014 :

- ✓ Confecção de material publicitário da Ouvidoria 10 000 formulários de manifestação “ **carta resposta** ” (para disponibilizar nas agências dos Correios) e 10 000 “ **folders informativos** ” da Ouvidoria (para público em geral).



- ✓ Em parceria com o DITIN iniciou o projeto de customização do SPEDE visando adequações, melhorias e aperfeiçoamento do sistema da OUVIDORIA.

GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS,
em Manaus, 10 de abril de 2014.


JULIO CABRAL
Conselheiro-Ouvidor

Ouvidoria

Tribunal de Contas do Estado Amazonas

Instrumento de cidadania

CONSTITUÇÃO FEDERAL

Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos



Art. 5.º XIV

é assegurado a todos o acesso à informação e resguardo o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional.