

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA TCE/AM

**4º Trimestre  
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

**Geiseanne Silva de Almeida**

Assistente da Ouvidoria

**Rebeca de Lima Rosas**

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 <i>in loco</i> .....</b>	<b>10</b>
<b>Considerações Finais .....</b>	<b>11</b>

## 1. REGISTRO DAS DEMANDAS

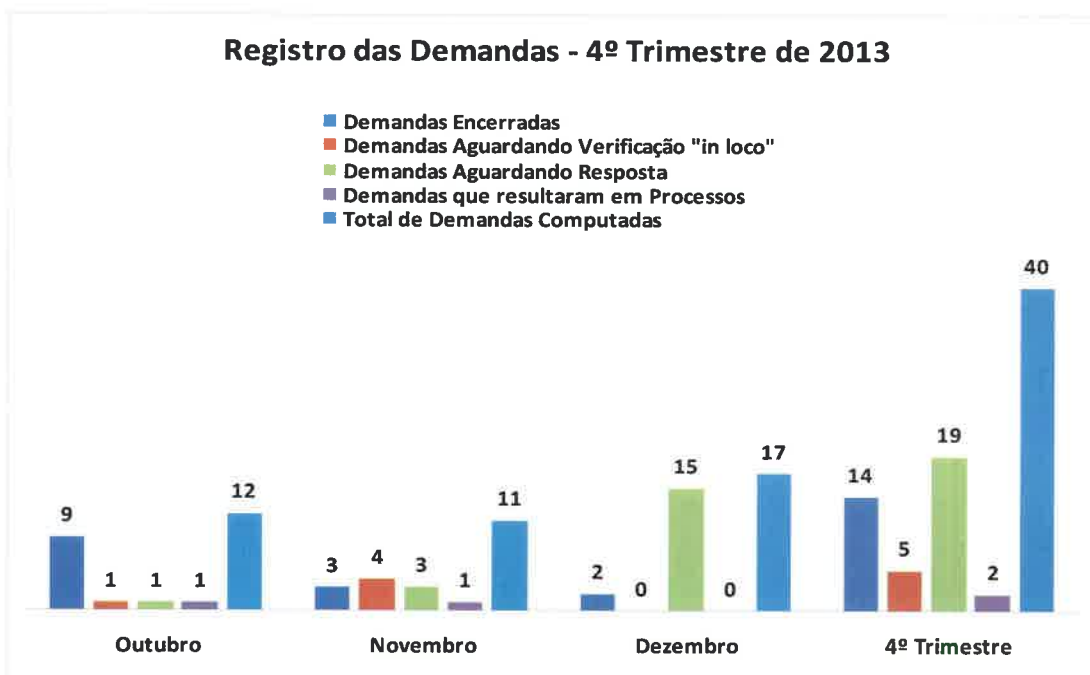
O quadro e o gráfico a seguir representam as demandas recebidas, encerradas, aguardando verificação *in loco* e que resultaram em processos durante o 4º trimestre de 2013:

**Quadro 1. Registro das Demandas.**

 <b>REGISTRO DAS DEMANDAS</b> <b>4º Trimestre de 2013</b>					
	Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%
Demandas Encerradas	9	3	2	14	35%
Demandas Aguardando Verificação "in loco"	1	4	0	5	13%
Demandas Aguardando Resposta	1	3	15	19	48%
Demandas que resultaram em Processos	1	1	0	2	5%
<b>Total de Demandas Computadas</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fonte: OUIDORIA-TCE/AM

**Gráfico 1. Registro das Demandas.**




Fonte: OUIDORIA-TCE/AM

## 2. FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

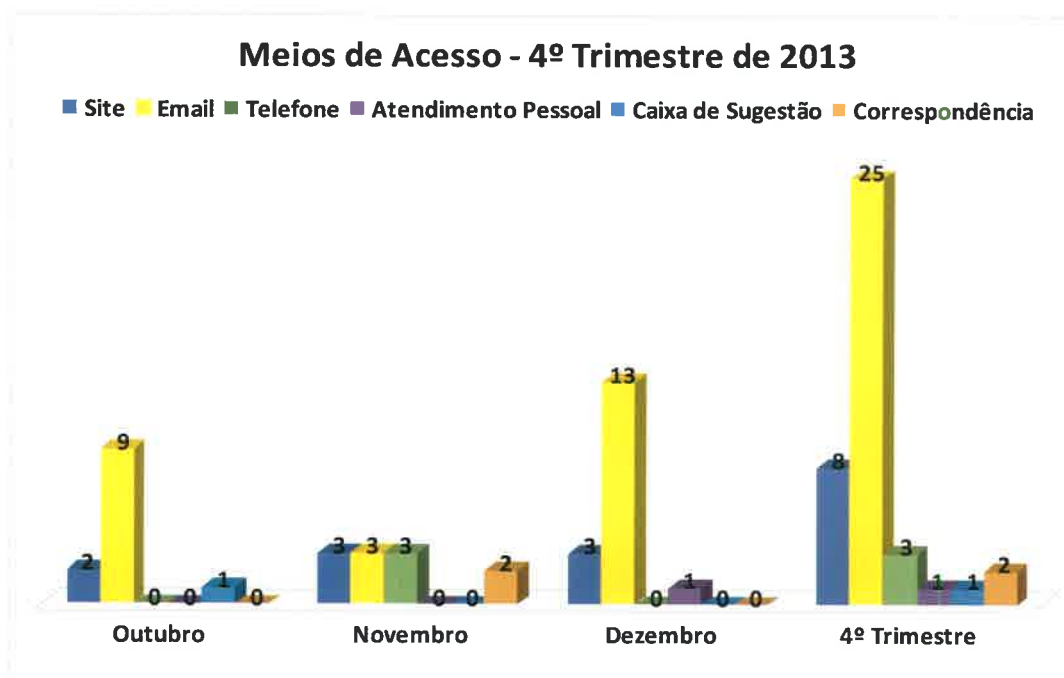
O quadro e o gráfico abaixo representam os meios de acesso à Ouvidoria utilizado pelos usuários durante o 4º trimestre de 2013:

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

 <b>MEIOS DE ACESSO</b> <b>4º Trimestre de 2013</b>					
	Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%
Site	2	3	3	8	20%
Email	9	3	13	25	63%
Telefone	0	3	0	3	8%
Atendimento Pessoal	0	0	1	1	3%
Caixa de Sugestão	1	0	0	1	3%
Correspondência	0	2	0	2	5%
<b>Total Geral</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

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




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

### 3. FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO

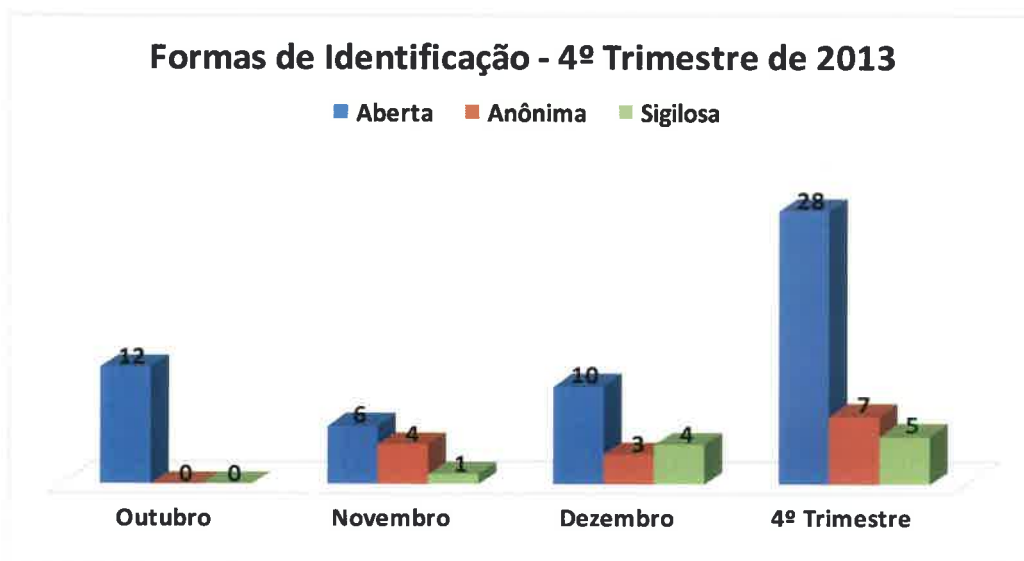
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de identificação utilizadas no 4º trimestre de 2013 pelos usuários no momento do registro das demandas:

**Quadro 3. Formas de Identificação.**

 <b>FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO</b> <b>4º Trimestre de 2013</b>						
	Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre		
Aberta	12	6	10	28	<b>70%</b>	
Anônima	0	4	3	7	<b>18%</b>	
Sigilosa	0	1	4	5	<b>13%</b>	
<b>Total Geral</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Gráfico 3. Formas de Identificação.**




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

#### 4. FORMAS DE MANIFESTAÇÃO

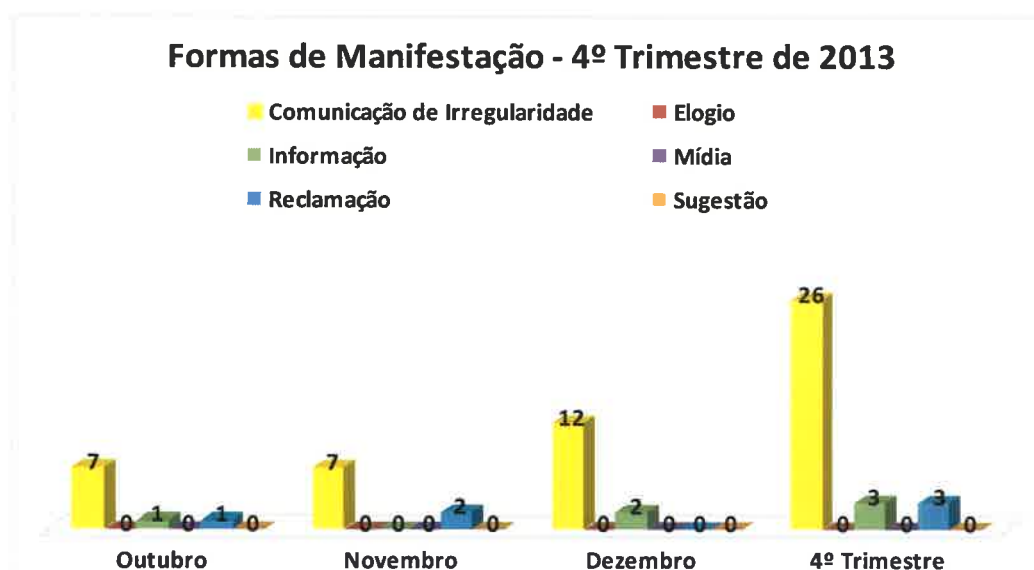
O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de manifestação que ocorreram no 4º trimestre de 2013:

Quadro 4. Formas de Manifestação.

 <b>FORMAS DE MANIFESTAÇÃO</b> <b>4º Trimestre de 2013</b>					
	Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%
Comunicação de Irregularidade	7	7	12	26	65%
Elogio	0	0	0	0	0%
Informação	1	0	2	3	8%
Mídia	0	0	0	0	0%
Reclamação	1	2	0	3	8%
Sugestão	0	0	0	0	0%
Consulta	3	2	3	8	20%
<b>Total Geral</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

Gráfico 4. Formas de Manifestação.




Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

## 5. UNIDADES DEMANDADAS

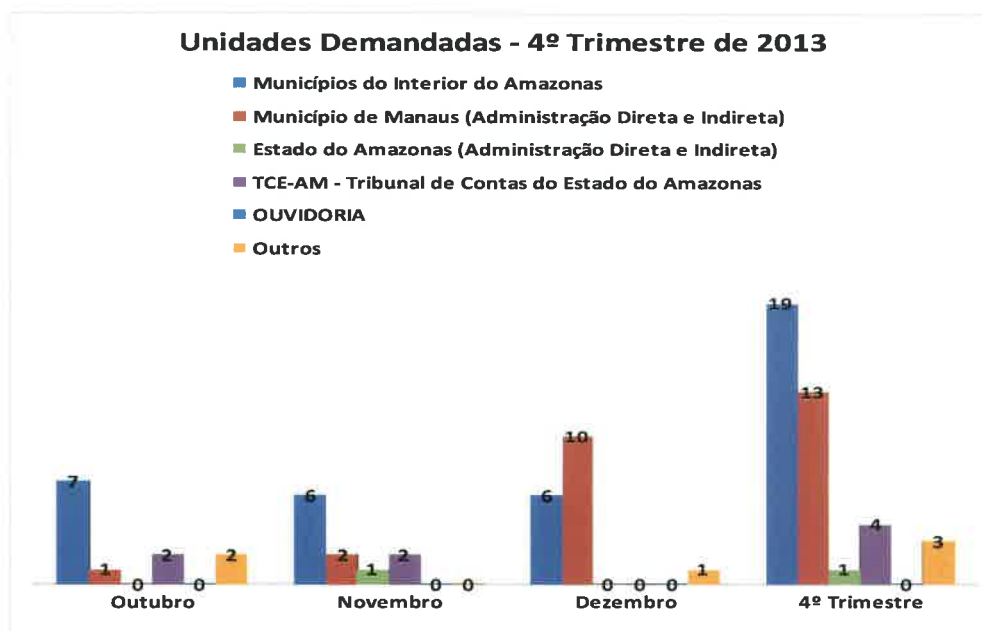
O quadro e o gráfico abaixo evidenciam os Entes e Órgãos que foram demandados durante o 4º trimestre de 2013:

**Quadro 5. Unidades Demandadas.**

 <b>UNIDADES DEMANDADAS</b> <b>4º Trimestre de 2013</b>					
	Out.	Nov.	Dez.	4º Trimestre	%
Municípios do Interior do Amazonas	7	6	6	19	48%
Município de Manaus (Administração Direta e Indireta)	1	2	10	13	33%
Estado do Amazonas (Administração Direta e Indireta)	0	1	0	1	3%
TCE-AM - Tribunal de Contas do Estado do Amazonas	2	2	0	4	10%
OUVIDORIA	0	0	0	0	0%
Outros	2	0	1	3	8%
<b>Total Geral</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>40</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 4º trimestre de 2013:

**Quadro 6. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Outubro de 2013.**

 <b>MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS</b> <b>Outubro de 2013</b>	
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>
Humaitá	1
Lábrea	1
Maraã	1
Santo Antônio do Iça	4
<b>Total Geral</b>	<b>7</b>


Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Quadro 7. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Novembro de 2013.**

 <b>MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS</b> <b>Novembro de 2013</b>	
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>
Autazes	1
Boa Vista do Ramos	1
Caapiranga	1
Novo Aripuanã	1
Parintins	1
Presidente Figueiredo	1
<b>Total Geral</b>	<b>6</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Quadro 8. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – Dezembro de 2013.**

 <b>MUNICÍPIOS DO INTERIOR DEMANDADOS</b> <b>Dezembro de 2013</b>	
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>
Carauari	1
Maraã	1
Parintins	1
Rio Preto da Eva	2
São Gabriel da Cachoeira	1
<b>Total Geral</b>	<b>6</b>

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

**Quadro 9. Municípios do Interior do Amazonas Demandados – 4º Trimestre de 2013.**

 <b>MUNICÍPIOS DO INTERIOR</b> <b>(Total de Demandas)</b> <b>4º Trimestre de 2013</b>	
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>
Autazes	1
Boa Vista do Ramos	1
Caapiranga	1
Carauari	1
Humaitá	1
Lábrea	1
Maraã	2
Novo Aripuanã	1
Parintins	2
Presidente Figueiredo	1
Rio Preto da Eva	2
Santo Antônio do Iça	4
São Gabriel da Cachoeira	1
<b>Total</b>	<b>19</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* em 2013, 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 <i>IN LOCO</i> 4º Trimestre de 2013</b>	
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>
Autazes	1
Boa Vista do Ramos	1
Caapiranga	1
Lábrea	1
Novo Aripuanã	1
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>

Fonte: OUIDORIA-TCE/AM

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste período de outubro a dezembro de 2013, das **40** demandas recebidas, a Ouvidoria encaminhou **20** para a análise de órgãos técnicos e administrativos do TCE-AM:

CONSULTEC – 1

DEAMB – 1

DICAMI – 7


DICAD – 2

DICAD/MA – 4

DIRH – 4

SEGER – 1

**GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO  
AMAZONAS**, em Manaus, 16 de janeiro de 2013.

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