

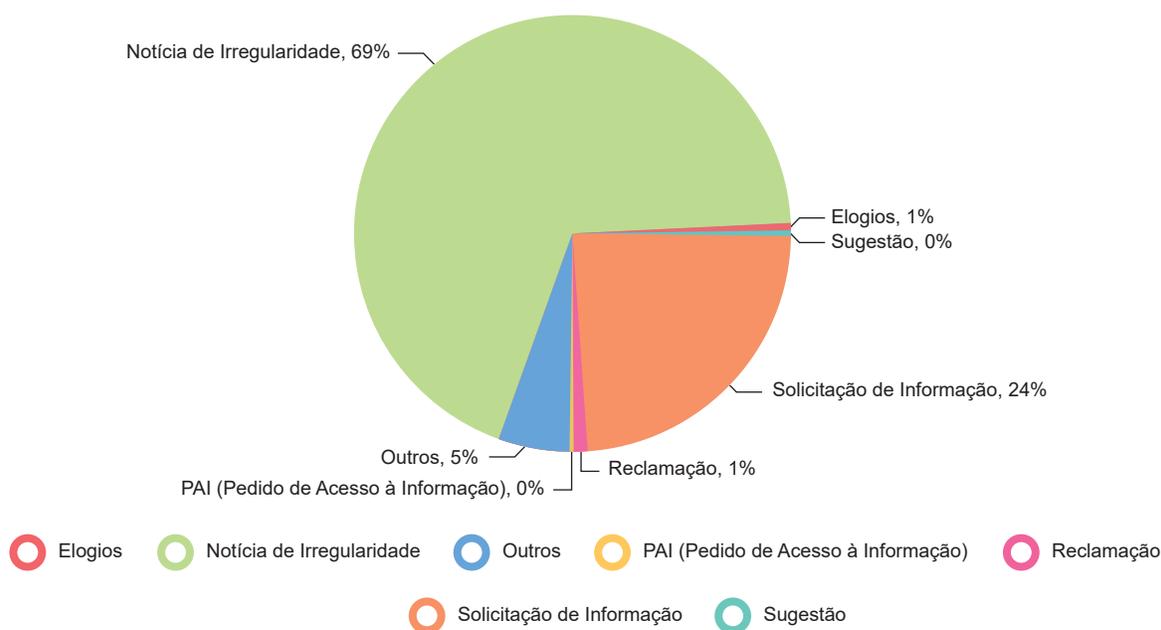
# Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA - 2022



## PRODUTIVIDADE

Em atenção à solicitação do Núcleo de Planejamento e Transparência do TCM/PA, apresentamos o Relatório de Atividades desta Ouvidoria referente ao ano de **2022**, onde foram recebidas **1.102** manifestações, as quais foram classificadas da seguinte forma: **03** Sugestões, **263** Solicitações, **11** Reclamações, **760** Notícias de Irregularidades e **8** Elogios e **57** demandas arquivadas por duplicidade ou conteúdo inadequado.

### Classificação



Percebe-se que a maioria das manifestações referem-se a Notícias de Irregularidade (69%), sendo que a maior quantidade das mesmas são propostas por representantes de empresas privadas.

## PARTICIPAÇÃO EM PALESTRAS E EVENTOS

### Reuniões do Comitê Nacional de Corregedorias e Ouvidorias do IRB



A Coordenadora Manoella Negrão participou de reunião para atualização referente aos trabalhos realizados em 2022.

O Conselheiro Ouvidor Daniel Lavareda e a coordenadora desta Ouvidoria são parte oficial do Comitê, conforme PORTARIA N. 04 /2021 que “Nomeia em substituição, membros e assistente do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social e dá outras providências.”

## Curso Online de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais: In company para o TCM/PA

### Participação no Ouvidoria Day - Evento Nacional, com apoio do IRB



O Tribunal de Contas do Estado (TCE-RN), por meio da sua Ouvidoria, em parceria com a Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira, promoveu no dia 16 de março de 2022, das 10h às 12h, mais uma edição do Ouvidoria Day.

O evento, realizado em comemoração ao Dia do Ouvidor, teve abrangência nacional – devido ao apoio do Instituto Rui Barbosa, pelo Comitê Nacional de Corregedorias e Ouvidorias (do qual a Ouvidoria deste TCM-PA faz parte) e destacou a importância das ouvidorias como instrumento de controle social e sua contribuição para o fortalecimento da democracia, por meio da participação da sociedade. A Ouvidoria do TCM-PA participou do evento.

### Participação no 1º encontro Curso Direitos da Pessoa com Deficiência

### Participação nas Comemorações do Dia Nacional da Ética

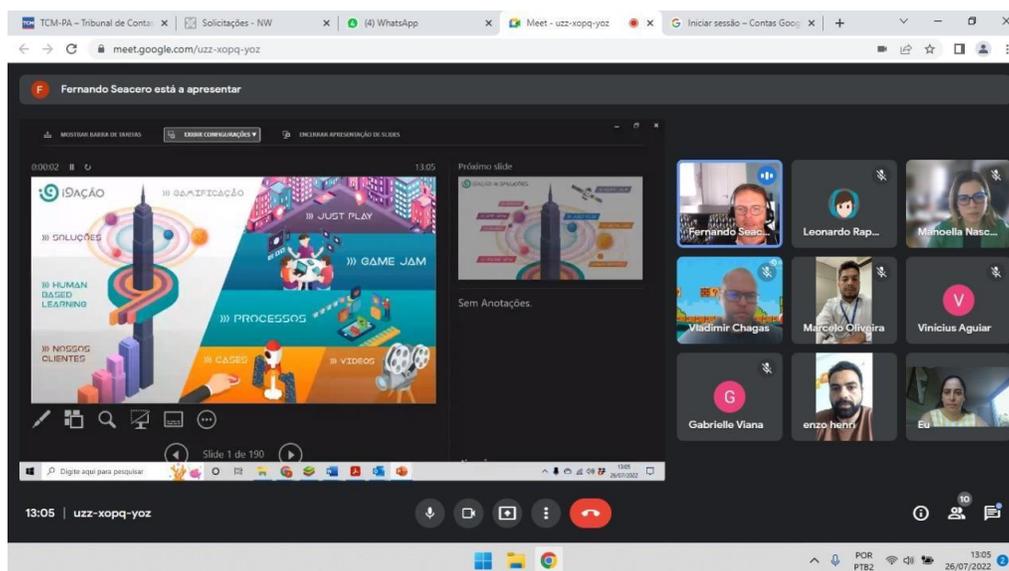
## Novos Desafios para os Tribunais de Contas

Com o objetivo de atualizar membros e servidores do Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCMPA) em algumas leis que produziram impactos importantes na atuação das Cortes de Contas, a Escola de Contas Públicas “Conselheiro Irawaldir Rocha” ofereceu o curso “Novos Desafios para os Tribunais de Contas”, que foi realizado nos dias 2 e 3 de junho.

O curso, foi ministrado em ambiente virtual, no formato EAD, através da plataforma Zoom, tendo como instrutor Odilon Cavallari, advogado e auditor federal de Controle Externo do Tribunal de Contas da União (TCU).

## Reuniões Preliminares para Desenvolvimento do Jogo Presencial “Trilhas da Cidadania”

Durante todo o ano de 2022, foram realizadas diversas reuniões com a empresa contratada para o desenvolvimento do jogo presencial Trilhas da Cidadania, contando com toda a equipe da Ouvidoria.



## Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil – ENCO 2022

O evento é coordenado pelo Instituto Rui Barbosa (IRB), por meio do Comitê Técnico das Corregedorias e Ouvidorias, com o objetivo de disseminar o conhecimento e as boas práticas nas áreas de Controle Externo e do Controle Social. Foi oportunizado o compartilhamento de experiências para o aprimoramento e fortalecimento do papel das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, visando à crescente e contínua melhoria dos resultados das instituições, tendo a Ouvidoria do TCMPA participado presencialmente.

O Conselheiro Ouvidor Luis Daniel Lavareda Reis Junior e a coordenadora da Ouvidoria Manoella Negrão estiveram presentes.



## Encontro Nacional dos TCM's, em Goiás



Membros e servidores do TCMPA estiveram presentes no Encontro Nacional dos TCM'S, em Goiás, realizado pela Associação Brasileira dos Tribunais de Contas dos Municípios (Abracom), com apoio do Conselho Nacional dos Presidentes dos Tribunais de Contas (CNPTC), da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), do Instituto Rui Barbosa (IRB) e da Associação Nacional do Ministério Público de Contas (Ampcon).

A presidente Mara Lúcia, o Conselheiro Ouvidor Daniel Lavareda, o Conselheiro Cezar Colares e os Conselheiros Substitutos Adriana Oliveira, Alexandre Cunha e Sérgio Dantas participaram dos debates sobre o fortalecimento do controle externo brasileiro.

Data: 10 de outubro de 2022

## Terceira Edição do CAPACITação 2022 – Marabá

### Conselheiro ouvidor reúne com escolas públicas para nova ação do TCMPA sobre cidadania



O conselheiro ouvidor do Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCMPA), Daniel Lavareda, reuniu com diretores e coordenadores de duas escolas públicas próximas à sede da Corte de Contas para convidar alunos a participarem do lançamento do primeiro jogo sobre cidadania, idealizado pela Ouvidoria da Corte de Contas. O Ouvidor levou ofício às escolas para o lançamento do jogo intitulado “Trilhas da Cidadania”. A iniciativa integra um projeto com mesmo nome, que já fomenta o controle social entre estagiários de nível médio e superior que estão no Tribunal.

## Treinamento do novo sistema eOuvidoria

Com o propósito de auxiliar os servidores do TCM PA na utilização do novo sistema de Ouvidoria – o eOuvidoria, o setor realizou treinamento online com aqueles técnicos responsáveis pela análise das demandas de Ouvidoria no Tribunal.



## PROJETOS DESTA OUVIDORIA – 2022

### Webnário Gestão Pública Eficaz da Liberal



No dia 11/11/2022, o Conselheiro Ouvidor do TCMPA, Conselheiro Luis Daniel Lavareda Reis Junior, participou de Webnário Gestão Pública Eficaz na Liberal, disponível nas plataformas digitais, explanando sobre as atividades e avanços da Ouvidoria.

## Participação da Equipe da Ouvidoria na Capacitação 2022

### *Polo Santarém*



Os participantes da primeira edição do projeto “CAPACITAção” em 2022, realizado pela Escola de Contas Públicas “Conselheiro Irawaldyr Rocha”, do Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCMPA), em Santarém, tiveram a oportunidade de saber mais sobre a importância da implantação e o pleno funcionamento das ouvidorias públicas.

A coordenadora da Ouvidoria do TCMPA, Manoella Negrão, esteve presente nos quatro dias de evento, que reuniu cerca de 300 gestores e servidores de 29 municípios do Oeste paraense, atendendo presencialmente os jurisdicionados do TCMPA, esclarecendo dúvidas e dando orientações sobre como deve ocorrer o fortalecimento das ouvidorias e como criar uma ouvidoria pública.

## *Polo Marabá*

Em nova etapa do projeto “CAPACITAção” em 2022 em Marabá, no período de 14 a 18 de maio, abrangendo os municípios das regiões do Araguaia, Lago de Tucuruí e Carajás, a coordenadora da Ouvidoria do TCMPA, Manoella Negrão, esteve presente no evento, não só atendendo presencialmente os jurisdicionados do TCMPA, como também ministrando a palestra “Seis passos para a implantação de uma Ouvidoria Pública”.



## Implantação da LGPD no TCM-PA



No mês de maio de 2022, a Comissão Gestora da Proteção de Dados Pessoais, da qual a Ouvidoria é membro atuante, realizou atividade de conscientização na sede do TCM-PA sobre a existência e importância da Lei 13.709/2018 e explanação sobre realização da adequação do Tribunal a legislação.

## Atualização da “Carta de Serviço ao Usuário”

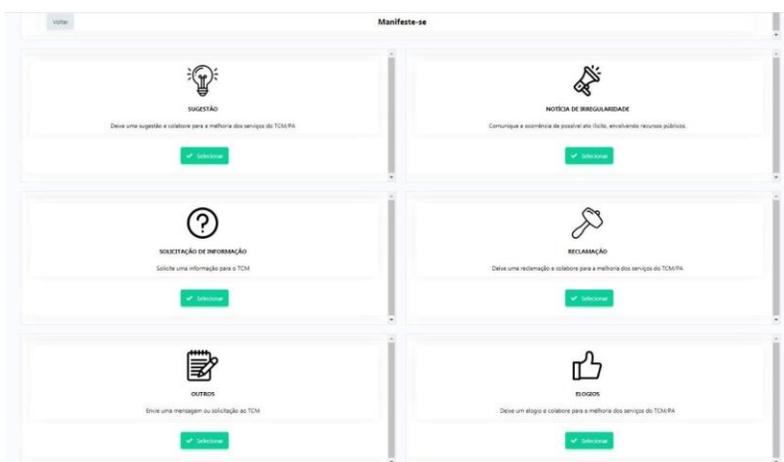


Considerando que a Lei nº. 13.460/2017, que dispõe sobre a Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos, em seu art. 7º e parágrafos estabelece a obrigatoriedade de divulgação e atualização constante da “Carta de Serviços ao Usuário” a todos os órgãos públicos, além do fato de que a atualização da “Carta de Serviços” é ponto de controle do MMD-TC, Planejamento Estratégico da ATRICON 2018/2023, tendo o TCM-PA ratificado sua adesão ao MMD-TC em 2022, sob a coordenação desta Ouvidoria, os setores atualizaram os dados referentes ao acesso aos serviços e produtos de cada um oferecidos ao cidadão, constantes na “Carta de Serviços” atual.

## Melhorias na Instalação Física da Ouvidoria do TCMPA

No mês de julho de 2022, foram trocados o mobiliário da sala principal da Ouvidoria, bem como novas instalações de computadores e telefones, a fim de aprimorar o ambiente de trabalho do setor e, conseqüentemente, o atendimento ao público.

## Desenvolvimento e lançamento de novo Sistema para esta Ouvidoria



Foi desenvolvido pelo TCM em parceria com empresa terceirizada, um novo sistema que trouxe novas e modernas aplicações para utilização.

Em 24/11/2022, lançou-se o sistema **eOuvidoria**, criação do próprio TCMPA, com apoio total da equipe da Ouvidoria, totalmente de acordo com as leis federais e as normativas internas do TCMPA, possibilitando ao manifestante: maior autonomia ao registrar e acompanhar demandas, com uma criação de mesa virtual própria no sistema, protegida por senha, segurança de dados e possibilidade de acompanhar a tramitação da demanda de forma independente.

Além do citado, o sistema permitirá a progressiva intercomunicação com outros sistemas internos do TCMPA, como o eTCM, facilitando e agilizando cada vez mais a análise das manifestações pelo corpo funcional do TCMPA, assim como possibilidades infinitas de melhorias e mudanças futuras *sempre* na proteção do cidadão.

## Desenvolvimento e lançamento do Jogo “Trilhas da Cidadania”

Conforme mencionado no relatório anual de 2021, a ação “Trilhas da Cidadania” continuou com suas fases posteriores, especificamente a gameficação do conteúdo e o lançamento de um jogo físico pelo TCM-PA, segundo a Portaria nº. 1024/2021.



O jogo físico será utilizado como instrumento pela Ouvidoria para que jovens se apropriem de conteúdo de controle externo e social e do jogo democrático brasileiro, agindo em conjunto com outras ações já implementadas pelo TCM-PA, como pode ocorrer com o “TCM nas Escolas”.

O jogo foi desenvolvido para ter como usuário pessoas a partir do fundamental 2 e, a critério do aplicador, possui dois níveis de dificuldade, bem como a possibilidade de sua aplicação demorar mais ou menos, com regras adaptáveis ao ambiente no qual for jogado.

O jogo “Trilhas da Cidadania” é um instrumento de um TCM-PA e uma Ouvidoria novos, pró-ativos, que saindo de sua sede, vão até a sociedade e em uma linguagem acessível e moderna, apregoam a importância do controle social e das atividades do Tribunal de Contas e como a sociedade, por meio da Ouvidoria, pode participar deste processo.

O lançamento do jogo “Trilhas da Cidadania” ocorreu no dia 15/12/2022, na sede do TCM-PA, com a presença de alunos das escolas públicas da redondeza, que participaram de uma gincana de perguntas e respostas, aplicação do jogo e lanche matinal.

## **NOTÍCIAS DE IRREGULARIDADE E SUAS TRANSFORMAÇÕES EM DENÚNCIAS E REPRESENTAÇÕES**

O SISOUV, sistema virtual desta Ouvidoria, esteve fora do ar no período de 14 a 24 de março de 2022, com sua volta ao funcionamento resultando em troca do link de acesso e manutenção de ferramentas que não foram corrigidas e só voltaram a funcionar e contabilizar a partir da troca de sistema, no dia 24/11/2022.

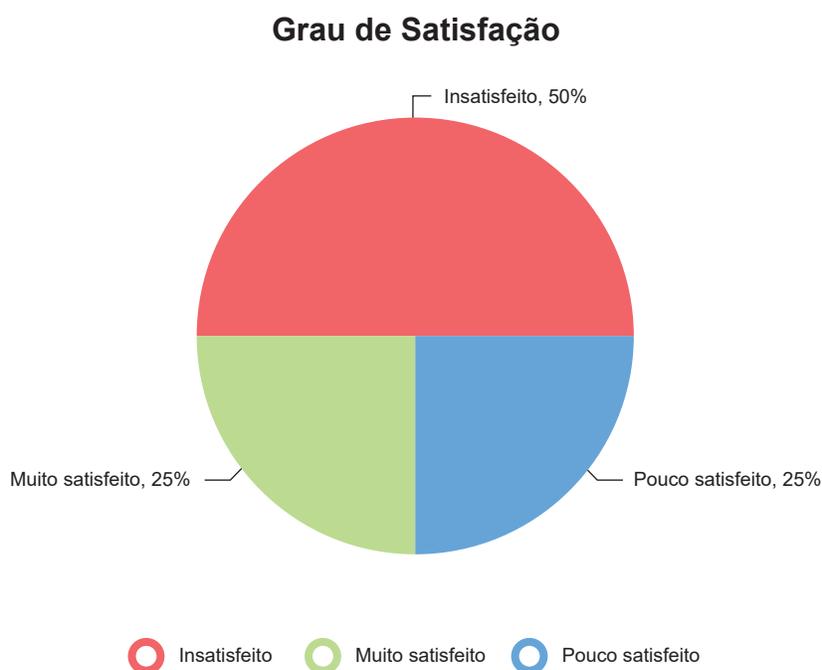
Ademais, devido a troca de sistema interno de acompanhamento e tramitação de processos administrativos interno deste TCM PA – o eTCM – o sistema não pode mais se integrar e quantificar as informações necessárias para fornecer os dados essenciais.

Por erro no SISOUV e nos links que permitiam o acesso ao filtro de manifestações que geraram processos, não poderemos quantificar as demandas recebidas por esta Ouvidoria que geraram processos administrativos autuados nesta Corte de Contas.

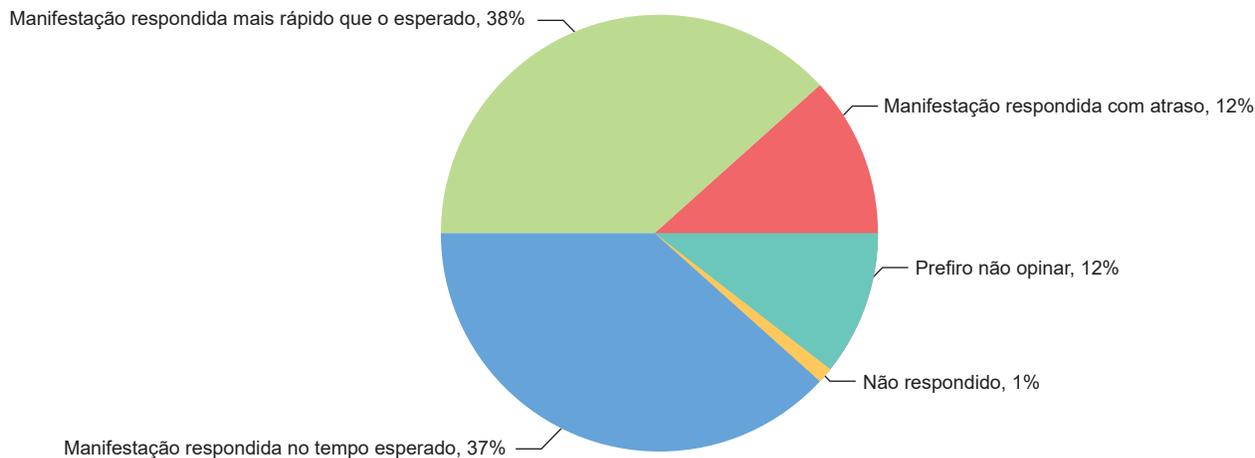
## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Conforme dito anteriormente, durante grande parte do período do ano de 2022, não foi possível quantificar os dados deste item, haja vista a impossibilidade de enviar o link para os manifestantes realizarem a Pesquisa de Satisfação, pois em virtude de alterações promovidas pela Diretoria de Informática desta Corte de Contas em nosso antigo sistema - SISOUV, o link deixou de ser encaminhado no e-mail padrão de resposta da Ouvidoria, voltando a funcionar a partir de 24/11/2022.

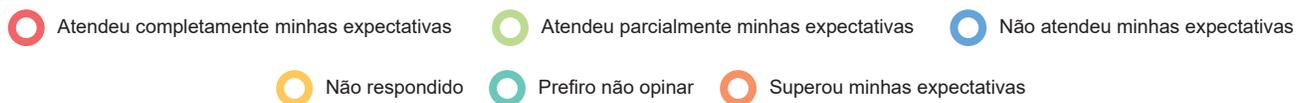
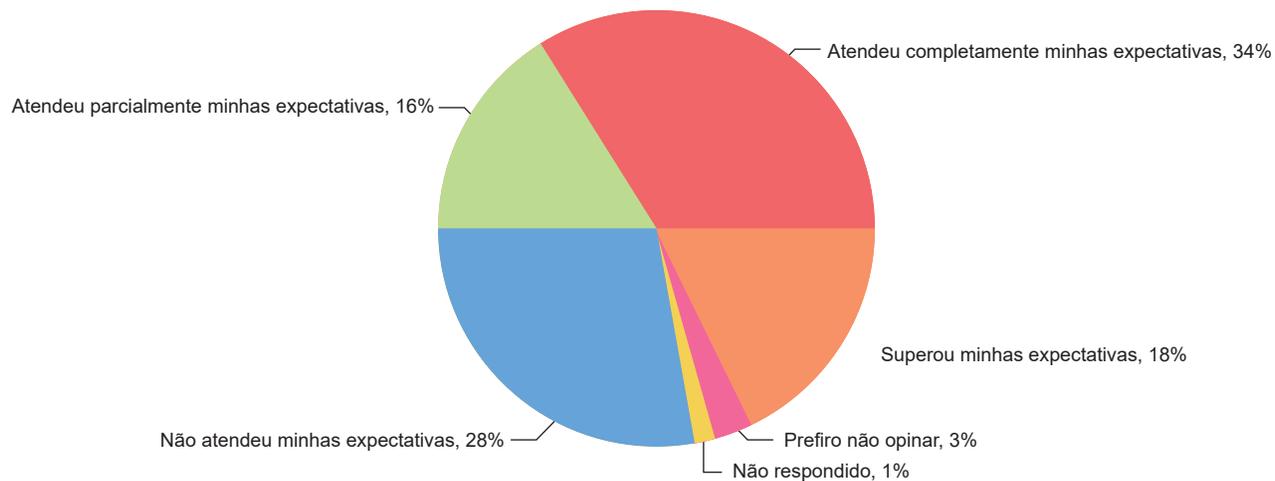
Os dados colecionados abaixo se referem, portanto, ao final do ano de 2022, onde foram entregues apenas 4 (quatro) pesquisas de satisfações respondidas pelos manifestantes. Dessa forma, a pequena base de dados considerada para gerar os gráficos deve ser levada em conta ao analisar os resultados aparentemente insatisfatórios.



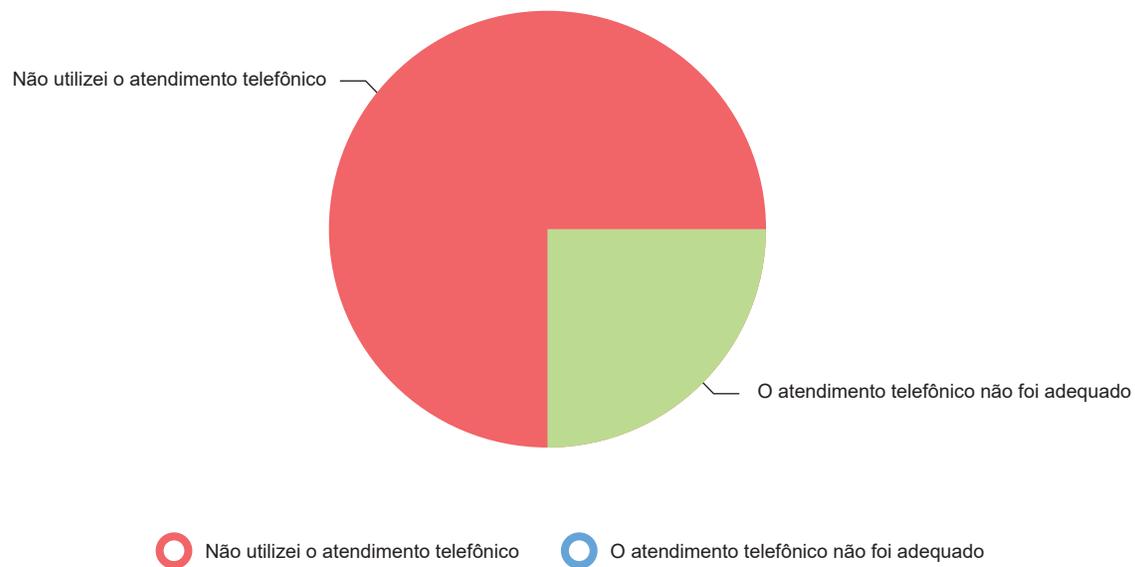
## Prazo da Resposta



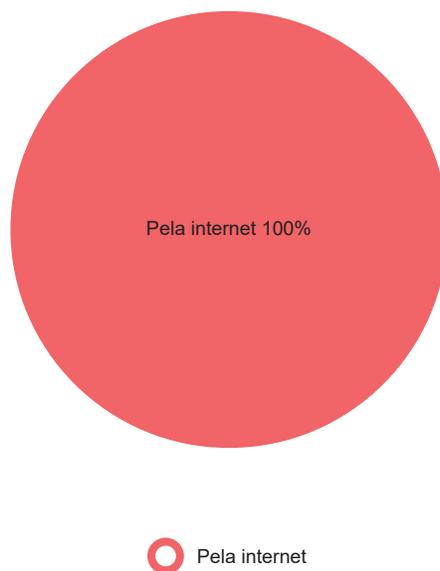
## Qualidade da Resposta



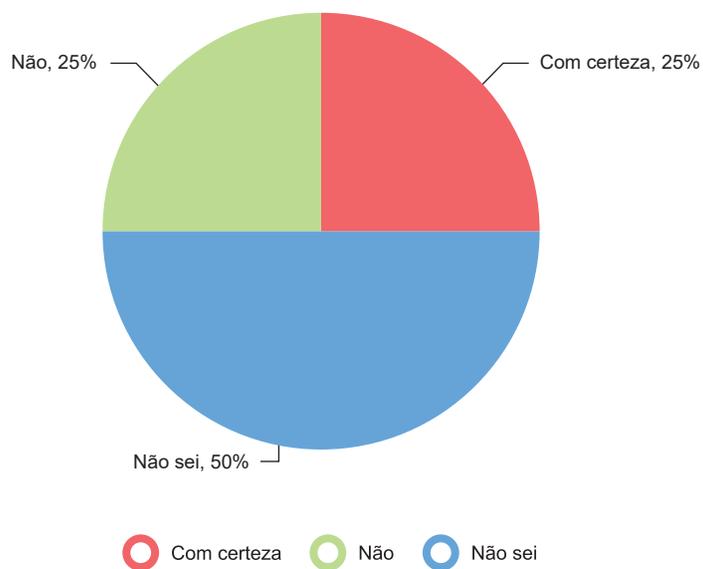
## Atendimento Telefônico 0800



## Conhecimento da Ouvidoria



## Outra Manifestação



## ESTATÍSTICAS SOBRE OS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

A fim de cumprir o art. 30, III da Lei 12.527 de 2011 – conhecida como lei de Acesso à Informação, disponibiliza-se as seguintes estatísticas sobre os Pedidos de Acesso à Informação do ano de 2022, de acordo com o sistema SISOUV e eOuvidoria.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – ANO 2022	
PAI recebidos	152
PAI atendidos	152
PAI não atendidos	0
PAI desclassificados	0

Belém-Pará, JAN/2023.

**Manoela Negrão de Guimarães Nascimento**  
Coordenadora da Ouvidoria TCM/PA

Confere:

**Luís Daniel Lavareda Reis**  
Conselheiro Ouvidora TCM/PA