

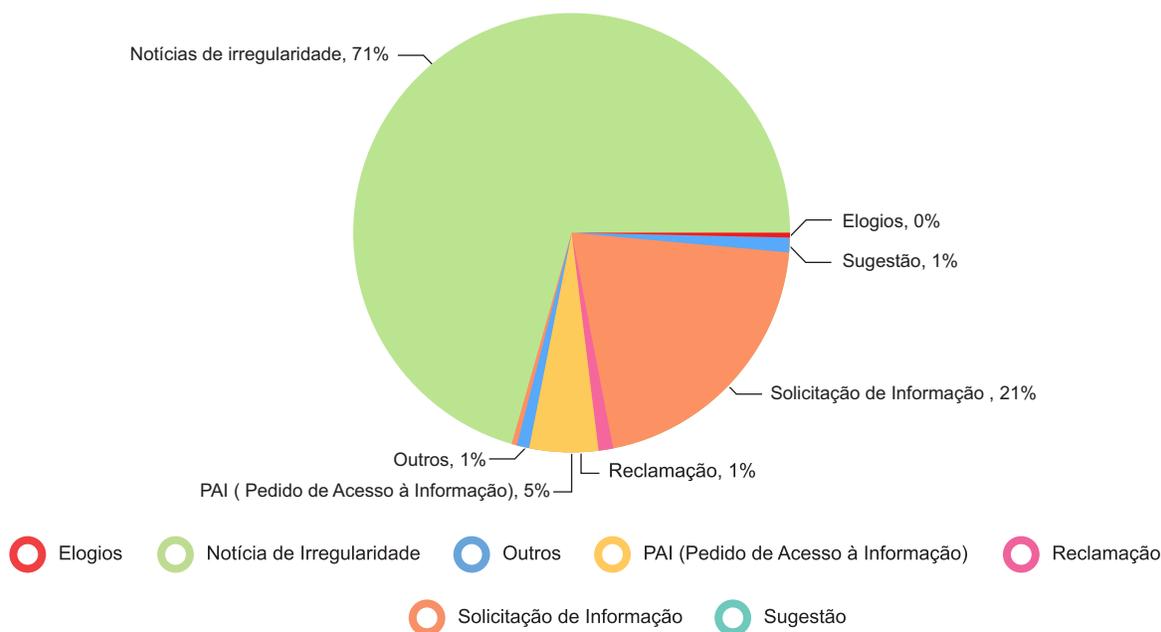
# Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA - 2023



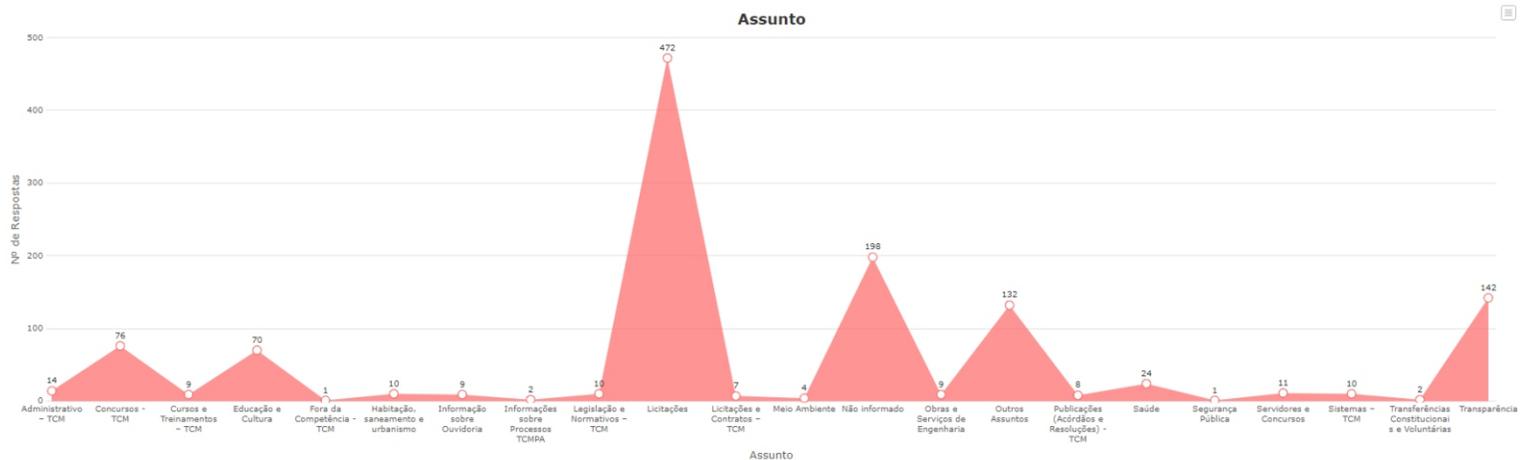
## PRODUTIVIDADE

Apresenta-se o Relatório de Atividades desta Ouvidoria referente ao ano de 2023, onde foram recebidas 1.221 manifestações, as quais foram classificadas da seguinte forma: 12 Sugestões, 257 Solicitações de Informações, 13 Reclamações, 863 Notícias de Irregularidades, 3 Elogios e 10 demandas classificadas como “outros assuntos”.

### Classificação



Percebe-se que a maioria das manifestações ao longo do ano de 2023 referem-se a Notícias de Irregularidade (71%), sendo que a maior quantidade das mesmas são propostas por representantes de empresas privadas. Além do mais, no que diz respeito à filtragem por assunto, o de Licitações segue na liderança de ocorrências, como pode ser visto no gráfico abaixo.



## PARTICIPAÇÃO EM PALESTRAS E EVENTOS

### Posse dos novos dirigentes do biênio 2023-2024

O conselheiro Antonio José Guimarães assumiu a presidência do Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCMPA), na sexta feira 27 de janeiro de 2023), com o compromisso de, junto com seus pares e servidores, dar continuidade, no biênio 2023-2024, ao planejamento estratégico da Corte de Contas. Como integrantes do novo corpo de dirigentes, também tomaram posse o conselheiro Lúcio Vale, na Vice-Presidência, o conselheiro José Carlos Araújo, na Corregedoria, e o conselheiro Sérgio Leão, como Conselheiro Ouvidor.



### Conselheiro ouvidor prestigia posse dos novos dirigentes do TCE-SC

O conselheiro ouvidor do TCMPA, Sérgio Leão, esteve presente na sessão solene de posse dos novos dirigentes do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (TCE-SC), no dia 13 de fevereiro de 2023. O conselheiro Herneus De Nadal tomou posse na Presidência, o conselheiro José Ascari na Vice-Presidência e o conselheiro Adircélio Júnior, na Corregedoria. Eles estarão à frente na gestão daquela Corte de Contas no biênio 2023-2024.

O novo presidente do TCE-SC destacou, em seu discurso de posse, a importância do controle social e da democracia.



### I Congresso Nacional de Comunicação dos Tribunais de Contas

O Conselheiro Ouvidor do Tribunal de Contas dos Municípios, Sérgio Leão participou do I Congresso Nacional de Comunicação dos Tribunais de Contas, ocorrido em Florianópolis (SC), nos dias 14 e 15 de fevereiro de 2023.



### VIII Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas

O Congresso foi realizado no período de 1º a 3 de março de 2023 em Salvador-Bahia, promovido de forma conjunta pelo Instituto Rui Barbosa (IRB), Tribunal de Contas do Estado da Bahia (TCEBA) e Tribunal de Contas dos Municípios do Estado da Bahia (TCM-BA) apresentando como tema “Desenvolvimento e controle: um diálogo a favor da cidadania”.

O objetivo do Congresso focou na melhoria contínua da gestão pública por meio da apresentação de estudos sobre avaliação das políticas públicas, proporcionando um networking intenso entre profissionais da área para compartilhamento e intercâmbio de experiências, configurando-se como uma oportunidade única para o aprimoramento do conhecimento a partir de vivências nacionais e internacionais. A Ouvidoria do TCMPA foi representada por sua Coordenadora, Manoella Negrão.



### Ouvidoria Day 2023

Em celebração ao Dia do Ouvidor, comemorado em 16 de março, a Ouvidoria do Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCMPA) promoveu o “Ouvidoria Day 2023”. O evento é incentivado pelo Comitê das Ouvidorias, Corregedorias e Controle Social do Instituto Riu Barbosa (IRB).

A data foi marcada por uma mobilização interna a fim de promover maior engajamento dos setores responsáveis por responder às manifestações dentro do prazo legal, sensibilizando os servidores da Corte de Contas para a importância da atuação deste setor, que recebe demandas da sociedade nos cinco tipos de manifestações: notícia de irregularidade, elogio, sugestão, solicitação de informação e reclamação.

Durante o evento, o conselheiro ouvidor Sérgio Leão destacou a importância da participação da sociedade para a manutenção da democracia. Além disso, ele enfatizou que a Ouvidoria do TCMPA desempenha um papel crucial ao dar voz aos cidadãos, permitindo que estes participem ativamente do processo de orientação e fiscalização da administração pública e da gestão dos recursos municipais.



## Encontro das Ouvidorias Municipais

O Ouvidor do Tribunal de Contas dos Municípios, conselheiro Sérgio Leão, participou da abertura do II Encontro das Ouvidorias Municipais, com o tema “Fortalecimento e conscientização da ouvidoria como instrumento de gestão”.

O encontro teve palestras com temas como: “A importância da ouvidoria para os municípios”, “os protagonistas do sistema de ouvidoria” e “Lei geral de proteção de dados (LGPD)”.

O evento aconteceu na Câmara Municipal de Castanhal, entre os dias 18 e 20 de abril de 2023.



## Inteligência Artificial aplicada às Ouvidorias dos Municípios do RN

Rosana Malcher, apoio administrativo da Ouvidoria do TCM/PA participou, de forma online, do evento promovido pelo TCE/RN sobre Inteligência Artificial aplicada às Ouvidorias dos municípios do RN. O evento teve como objetivo ampliar o conhecimento dos gestores públicos sobre o uso de ferramenta de Inteligência Artificial (robô Kairós, de autoria da UFRN) para agilizar o atendimento e as rotinas nas Ouvidorias, tendo acontecido de forma presencial (auditório do TCE-RN) e online, no Youtube, no dia 19 de abril de 2023.



### **“Ética sim, assédio não”**

A equipe da Ouvidoria do TCMPA participou de forma on-line do evento “ÉTICA SIM, ASSÉDIO NÃO” – para celebrar o Dia Nacional da Ética e Corregedoria Day. O Evento foi sediado pelo TCEPR e transmitido Youtube para todos os Membros e servidores dos Tribunais de Contas. Este foi um evento em parceria com a Corregedoria TCE-PR; Comitê Técnico de Gestão de Pessoas do Instituto Rui Barbosa; Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias, Controle Interno e Social do Instituto Rui Barbosa; IRB; EGP e TCE-PR.

A iniciativa faz parte da política de prevenção de combate ao assédio moral e todas as formas de discriminação, como, também, sensibilizar o público interno dos Tribunais quanto a importância de se prevenir e combater o assédio em suas esferas de atuação. Este evento nacional online será o primeiro passo para os Tribunais darem início aos trabalhos sobre assédio.

O evento aconteceu de forma on-line, no Youtube, no dia 02 de maio de 2023.

### **Evento “CAPACITAÇÃO” – Marabá**

A cidade de Marabá sediou a primeira rodada do projeto “CAPACITAÇÃO” 2023, realizado pela Escola de Contas Públicas “Conselheiro Irawaldir Rocha”, do Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCMPA), para qualificar servidores e gestores municipais paraenses. O evento contou com a participação de cerca de 550 participantes em três dias de atividades, entre prefeitos, secretários municipais, presidentes de câmaras de vereadores e de fundos de saúde, assistência social, educação e outros de 34 municípios da região oeste Paraense.

No dia 30/05/2023, houve a aplicação do curso voltado as equipes de Ouvidoria dos jurisdicionados deste TCMPA (“Ouvidoria Efetiva”), objetivando a implementação efetiva de Ouvidorias públicas em nossos jurisdicionados, com apoio da Escola de Contas, que foi ministrado pela Coordenadora Manoella Negrão em paralelo ao programa Capacitação.

Nos dias 31/05/2023 e 01/06/2023, houve a aplicação do jogo de tabuleiro “Trilhas da Cidadania” em escolas públicas do Pará, incentivando a democracia entre os jovens e divulgando as atividades do TCMPA e da Ouvidoria, na mesma cidade em que ocorreu o programa Capacitação.

Na Ocasão foram visitadas duas escolas Municipais:

- 1 – Colégio com Supervisão Militar Rio Tocantins – CMRIO
- 2 – Escola Anísio Teixeira

O Conselheiro Ouvidor Sérgio Leão e a Conselheira Substituta Adriana Dias Oliveira estiveram presentes e contribuíram com importantes tópicos de conhecimento aos jovens cidadãos.



## Seminário Nacional de Ouvidoria – Belo Horizonte

A servidora Mariana Tuma Souza, participou do Seminário Nacional de Ouvidoria em Belo Horizonte. O Seminário foi organizado pela Controladoria-Geral da União e pelo Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais – CEFET-MG, que sediou o evento. Nele houve diversos painéis e oficinas temáticas, relacionados ao tema Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa conforme programação em anexo. O evento aconteceu no Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais entre os dias 11 e 12 de julho de 2023.



### Evento “CAPACITAÇÃO” – Altamira

A cidade de Altamira sediou a segunda edição do projeto “CAPACITAÇÃO” 2023, realizado pela Escola de Contas Públicas “Conselheiro Irawaldyr Rocha”, do Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCMPA), para qualificar servidores e gestores municipais paraenses. O evento contou com a participação de mais de 300 participantes em três dias de atividades, entre prefeitos, secretários municipais, presidentes de câmaras de vereadores e de fundos de saúde, assistência social, educação e outros de 16 municípios da região.

No dia 22/08/2023, houve a aplicação do curso voltado as equipes de Ouvidoria dos jurisdicionados deste TCMPA (“Ouvidoria Efetiva”), objetivando a implementação efetiva de Ouvidorias públicas em nossos jurisdicionados, com apoio da Escola de Contas, que foi ministrado pela Coordenadora Manoella Negrão em paralelo ao programa Capacitação.

No dia 23/08/2023, houve a aplicação do jogo de tabuleiro “Trilhas da Cidadania” em escola pública do Pará, incentivando a democracia entre os jovens e divulgando as atividades do TCMPA e da Ouvidoria, na mesma cidade em que ocorreu o programa Capacitação.

Na Ocasão foram visitadas as escolas Municipais:

1 – Colégio com Supervisão Militar Rio Tocantins – CMRIO

O Conselheiro Ouvidor Sérgio Leão esteve presente e contribuiu com importantes tópicos de conhecimento aos jovens cidadãos

2 – Escola Municipal de Ensino Fundamental Artur Teixeira.

Estiveram presentes a Coordenadora da Ouvidoria do TCMPA, Manoella Negrão e a servidora Mariana Tuma; as quais prestaram apoio e esclarecimentos a respeito dos serviços desta Ouvidoria.

O evento ocorreu entre os dias 22 de maio 25 de agosto de 2023, na cidade de Altamira – PA.





### **“Palestra: O papel do servidor público”**

No dia 01/09/2023, o Conselheiro Ouvidor Sérgio Leão palestrou aos novos Concursados desta Corte de Contas, com o tema “O papel do servidor público”, agregando conhecimentos aos novos servidores sobre o papel do TCM-PA.



## “Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas”

O Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCCO é um evento anual que congrega Conselheiros e servidores das Corregedorias, Ouvidorias e dos Controles Internos dos Tribunais de Contas do Brasil.

O ENCCO é coordenado pelo Instituto Rui Barbosa (IRB), por meio do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social, cujo Presidente, Conselheiro Antônio Gilberto de Oliveira Jales, também presidiu o TCE anfitrião deste ano. Conta com o apoio de todos os institutos do sistema de controle externo do Brasil: ATRICON, CNPTC, ABRACOM, AUDICON, AMPCON, bem como do CONACI.

Neste ano, o ENCCO 2023 teve como tema “Ética, Participação e Controle” e foi sediado pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte. O evento ocorreu presencialmente entre os dias 11 a 13 de setembro, no auditório do hotel Praiamar Natal Hotel & Convention, Praia de Ponta Negra, Natal-RN. Houve transmissão on-line, ao vivo, pelo canal do TCE-RN no Youtube:

[https://www.youtube.com/@TCERN\\_oficial](https://www.youtube.com/@TCERN_oficial)

Na ocasião, o Conselheiro Ouvidor Sérgio Leão e a Coordenadora da Ouvidoria Manoella Negrão participaram da Reunião Técnica do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social (do qual esta Ouvidoria é integrante), no dia 11/09/2023, a fim de discutir as atividades de Ouvidoria em âmbito nacional nos Tribunais de Contas.

O conselheiro Ouvidor Sérgio Leão participou como mediador do painel: Resultados do Grupo de Trabalho sobre Participação Cidadã no âmbito do Integrar, com Ana Eleonora de Carvalho Freire (Coordenadora Técnica da Ouvidoria TCE/RN).





### Evento “CAPACITAÇÃO” – Bragança

A cidade de Bragança sediou a terceira do projeto “CAPACITAÇÃO” 2023, realizado pela Escola de Contas Públicas “Conselheiro Irawaldir Rocha”, do Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCMPA). O evento teve em sua abertura a presença massiva de prefeitos, vice-prefeitos, secretários e servidores de 20 municípios da região, que puderam acompanhar um painel e três palestras no Teatro Liceu da Música, no centro do município.

No dia 19/09/2023, houve a aplicação do curso voltado as equipes de Ouvidoria dos jurisdicionados deste TCMPA (“Ouvidoria Efetiva”), objetivando a implementação efetiva de Ouvidorias públicas em nossos jurisdicionados, com apoio da Escola de Contas, que foi ministrado pela Coordenadora Manoella Negrão em paralelo ao programa Capacitação.

No dia 20/09/2023, houve a aplicação do jogo de tabuleiro “Trilhas da Cidadania” em escola pública do Pará, incentivando a democracia entre os jovens e divulgando as atividades do TCMPA e da Ouvidoria, na mesma cidade em que ocorreu o programa Capacitação.

Estiveram presentes a Coordenadora da Ouvidoria do TCMPA, Manoella Negrão e a servidora Lia Dias; as quais prestaram apoio e esclarecimentos a respeito dos serviços desta Ouvidoria. O evento ocorreu entre os dias 19 de maio a 21 de setembro de 2023, na cidade de Bragança – PA.



## Curso de Formação dos Novos Auditores e Técnicos Concursados

No dia 27 de setembro a Ouvidoria, por meio de sua Coordenadora Manoella Negrão, participou do projeto de formação dos novos auditores e técnicos concursados do TCM-PA. Na ocasião, ela apresentou os projetos da Ouvidoria e suas atribuições.



### Capacitação – Santarém

Entre os dias 30 de outubro e 01 de novembro, os servidores Lia Selma Pontes Dias e Tiago Lucena Brasilino, auditores de controle externo, participaram do projeto Capacitação em Santarém, no oeste do Pará. Onde foram realizadas ações pedagógicas para gestores públicos e cidadãos da região do Tapajós. No total, foram três eventos promovidos pelo Tribunal sediados no município, por meio da Escola de Contas Públicas do TCMPA, sob a direção geral da Conselheira Mara Lúcia. Foram realizadas palestras e cursos voltados especificamente para servidores de prefeituras e câmaras de vereadores de 20 municípios da região. São eles: Alenquer, Almeirim, Belterra, Curuá, Faro, Juruti, Mojuí dos Campos, Monte Alegre, Óbidos, Oriximiná, Prainha, Santarém, Terra Santa, Aveiro, Itaituba, Jacareacanga, Novo Progresso, Placas, Rurópolis e Trairão. No evento, o Conselheiro Ouvidor, Sérgio Leão, promoveu o Curso de Ouvidoria Efetiva para os jurisdicionados inscritos, que foi muito bem recebido pelos mesmos.



## Evento “I Encontro Estadual da Rede de Ouvidorias Públicas do Pará – Belém

Nos dias 21 e 22 de Novembro, ocorreu o I Encontro da Rede de Ouvidorias do Estado do Pará com o tema “O desafio das ouvidorias na Amazônia Paraense para garantir o acesso aos serviços públicos de qualidade”, evento realizado no auditório do TJ/PA, de cujo objetivo foi capacitar as ouvidorias para aprimorar suas respectivas atuações, em especial na proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos ofertados pelo Governo do Pará.

Durante o encontro temas de relevo foram debatidos, destacando-se a questão da Gestão das Ouvidorias e os modelos de atuação, palestra sobre a Rede Nacional de Ouvidorias e a necessidade de integração das Ouvidorias do Pará, passando pela excelente exposição sobre a atuação da Rede de Ouvidorias da Saúde, já em avançado funcionamento no Estado.

Tendo sido o Conselheiro Sérgio Leão, representado pelo Auditor de Controle Externo Tiago Lucena, lotado na ouvidoria do TCM-PA.

Ao final a troca de aprendizado entre as ouvidorias e o conhecimento adquirido marcou o sucesso do I Encontro Estadual da Rede de Ouvidorias do Estado do Pará.



### Evento: “III Congresso Internacional dos Tribunais de Contas”-Fortaleza-CE

O III Congresso Internacional dos Tribunais de Contas (CITC) ocorreu entre os dias 28 de novembro e 1º de dezembro, no Centro de Eventos do Ceará, em Fortaleza. Foram quatro dias de programação, 57 atividades, 102 palestrantes e 1,5 mil inscritos. O evento foi promovido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (Atricon) em conjunto com o Instituto Rui Barbosa (IRB), o Tribunal de Contas do Estado do Ceará, Associação Brasileira dos Tribunais de Contas dos Municípios (Abracom), Associação Nacional dos Ministros e Conselheiros Substitutos dos Tribunais de Contas (Audicon) e Conselho Nacional de Presidentes dos Tribunais de Contas (CNPTC). Na oportunidade, o Conselheiro-Ouvidor, Sérgio Leão, representou o TCM-PA na palestra sobre a importância dos controles internos e das ouvidorias nos tribunais de contas.



## Evento “Reunião do Comitê das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Interno e Social- IRB”

### – Vídeo Conferência

O Comitê das Corregedorias, Ouvidoria e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa (IRB) promoveu uma reunião estratégica, contando com a participação ativa de Tiago Lucena, Auditor de Controle Externo do Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCM-PA). Durante o encontro, Lucena contribuiu com insights valiosos relacionados às práticas de correição, ouvidoria e controle interno, trazendo a perspectiva de sua experiência no TCM-PA. Os participantes discutiram temas cruciais para a transparência, eficiência e responsabilidade na gestão pública, com especial atenção às medidas para fortalecer os mecanismos de controle social. A presença de Tiago Lucena enriqueceu o debate, promovendo uma abordagem mais abrangente e consolidando o compromisso do comitê com a excelência e a integridade nas atividades do IRB.



### 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 2023, 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.



## **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.

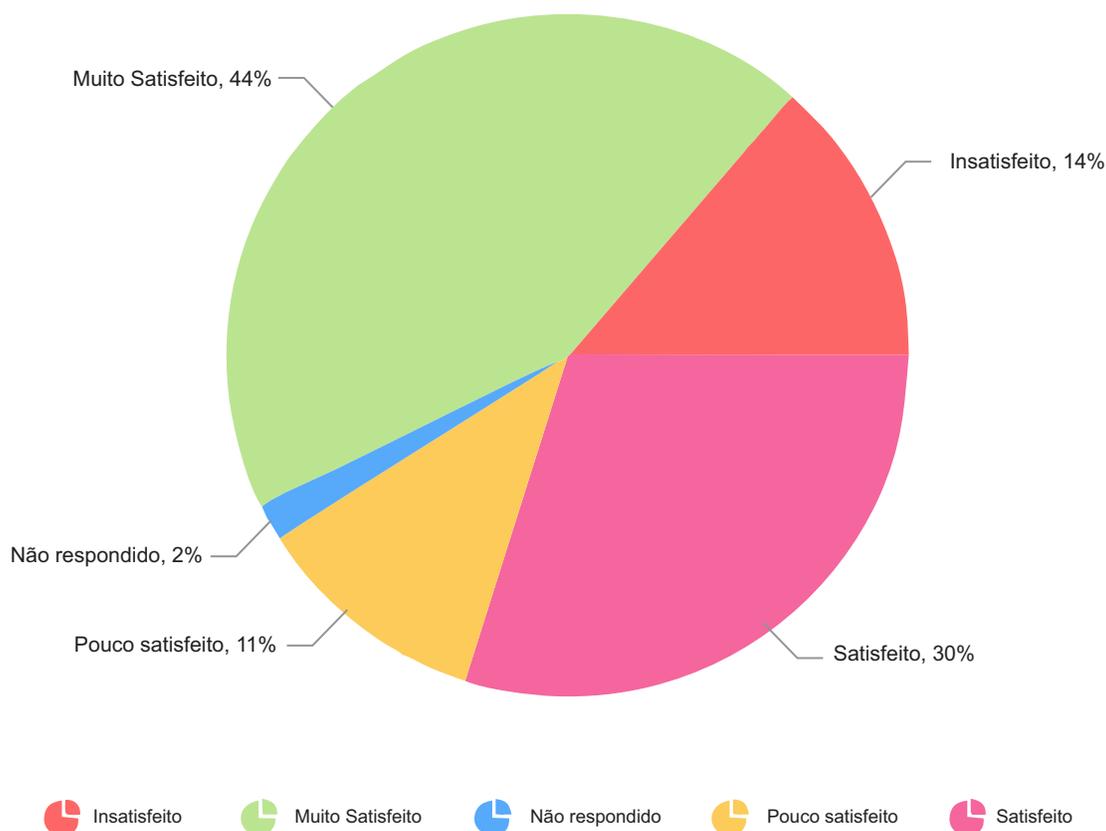
Ademais, devido a troca de sistema interno de acompanhamento e tramitação de processos administrativos interno deste TCMPA – o eTCM – o sistema não pode mais se integrar e quantificar as informações necessárias para fornecer os dados essenciais.

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.

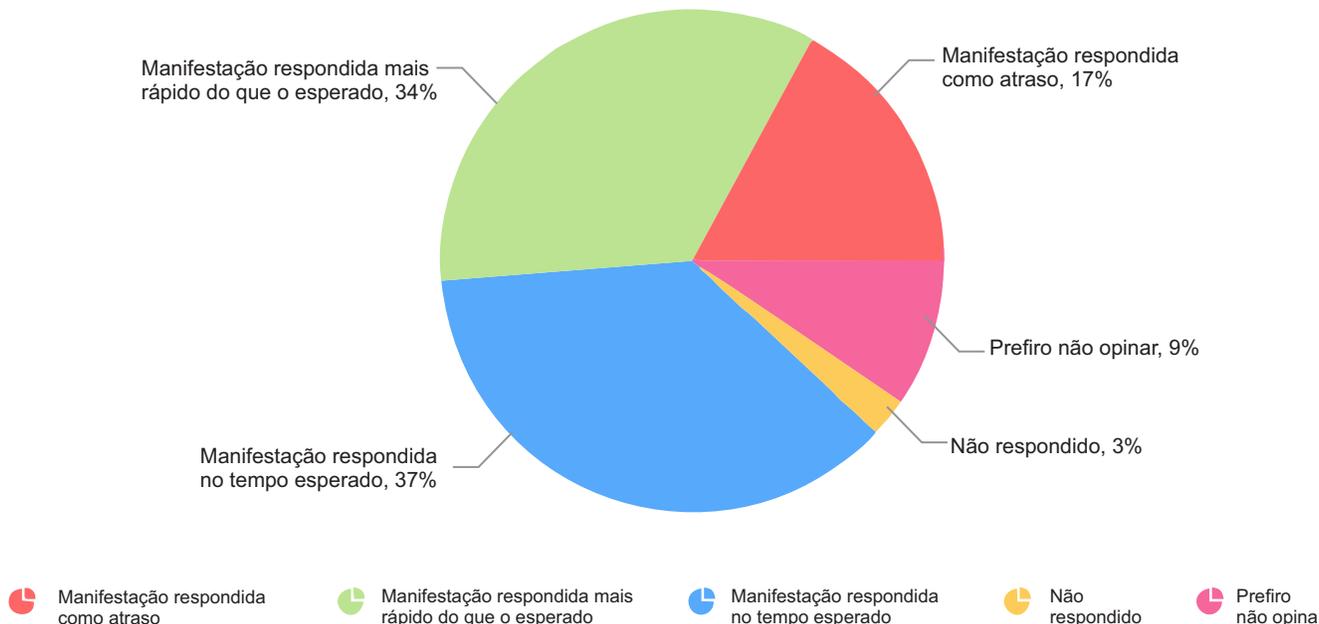
## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Os dados colecionados abaixo se referem à totalidade de dados coletados no sistema E-Ouvidoria do ano de 2023, onde foram entregues pesquisas de satisfações respondidas pelos manifestantes. Dessa forma, a base de dados considerada para gerar os gráficos deve ser levada em conta ao analisar os resultados.

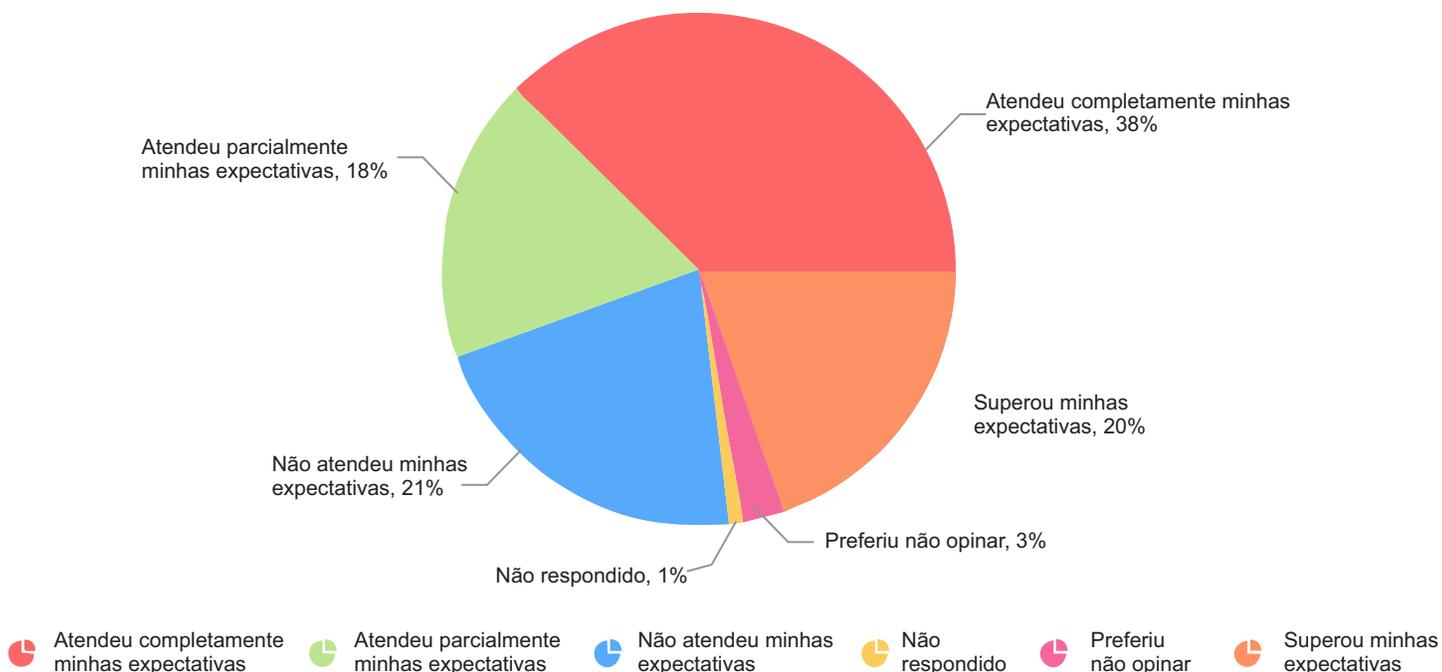
### Grau de Satisfação



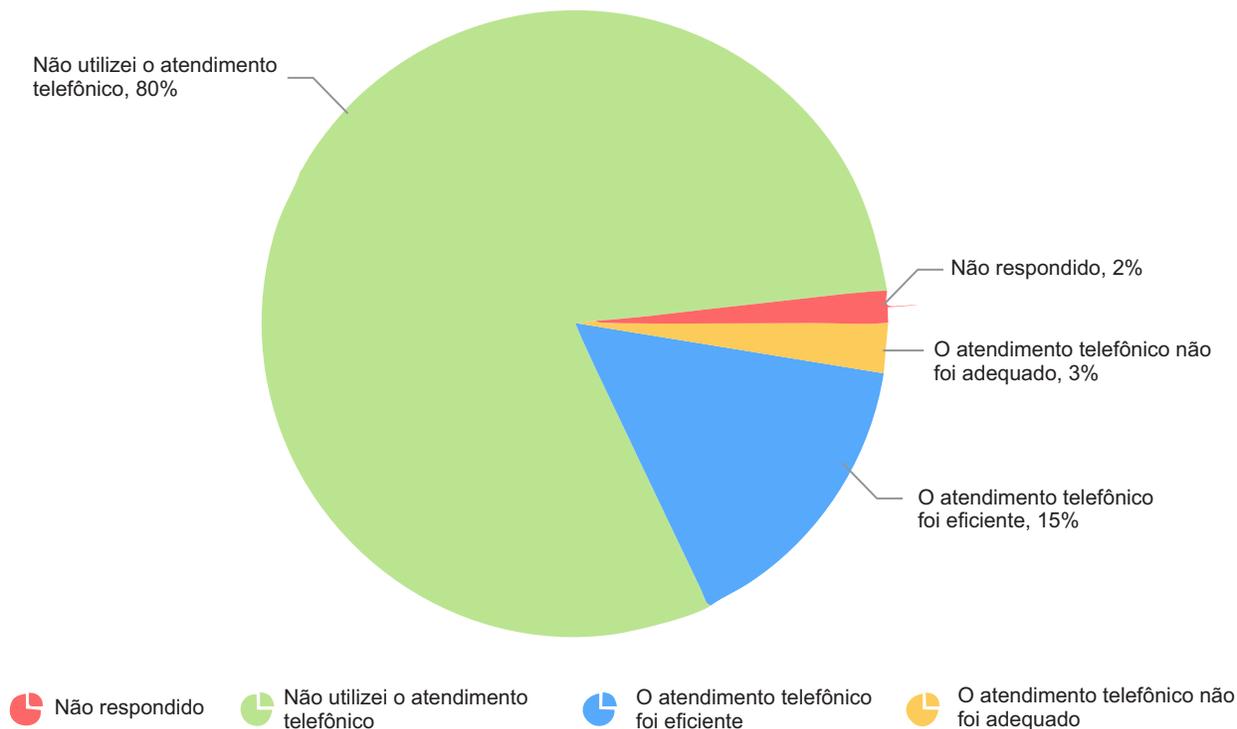
## Prazo de Resposta



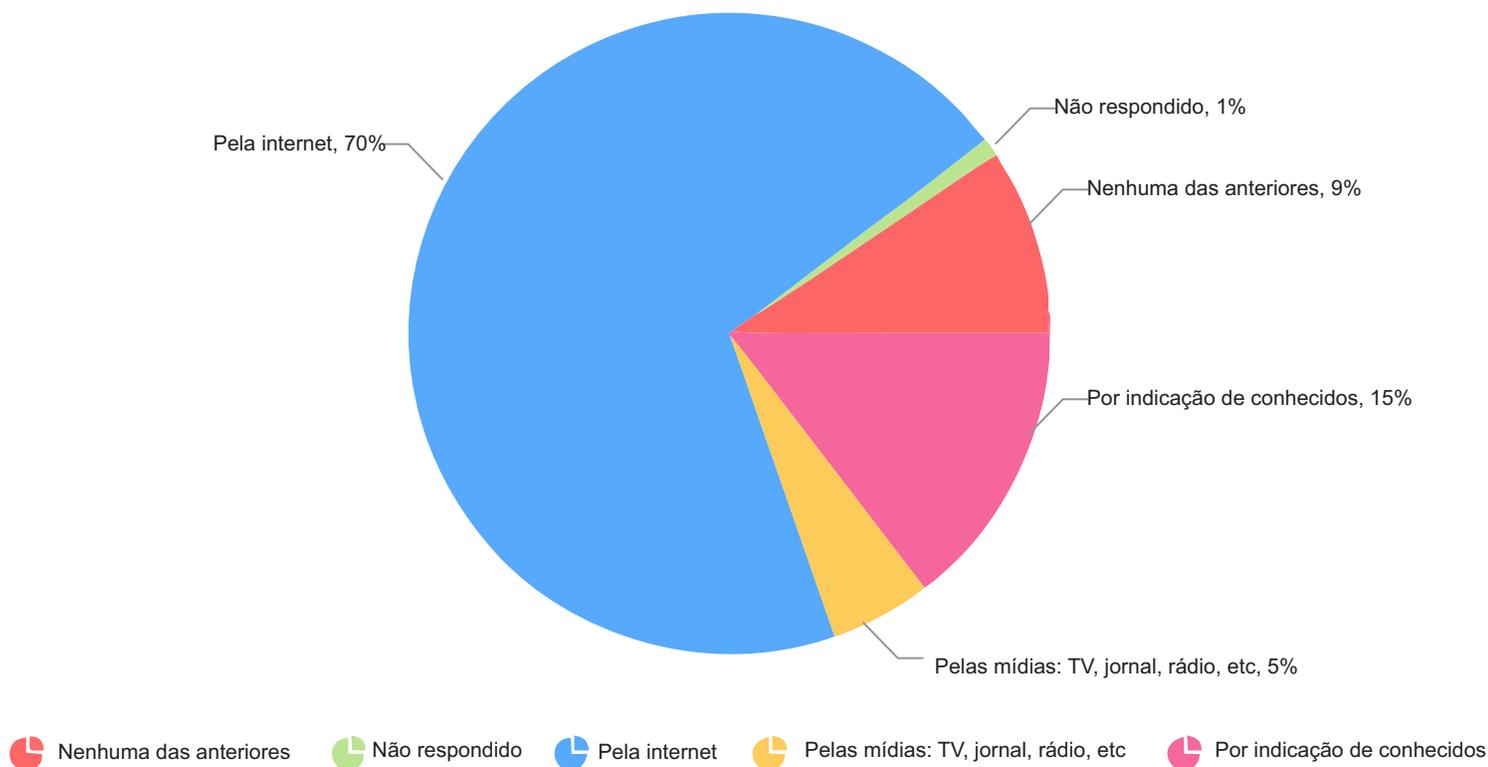
## Qualidade da Resposta



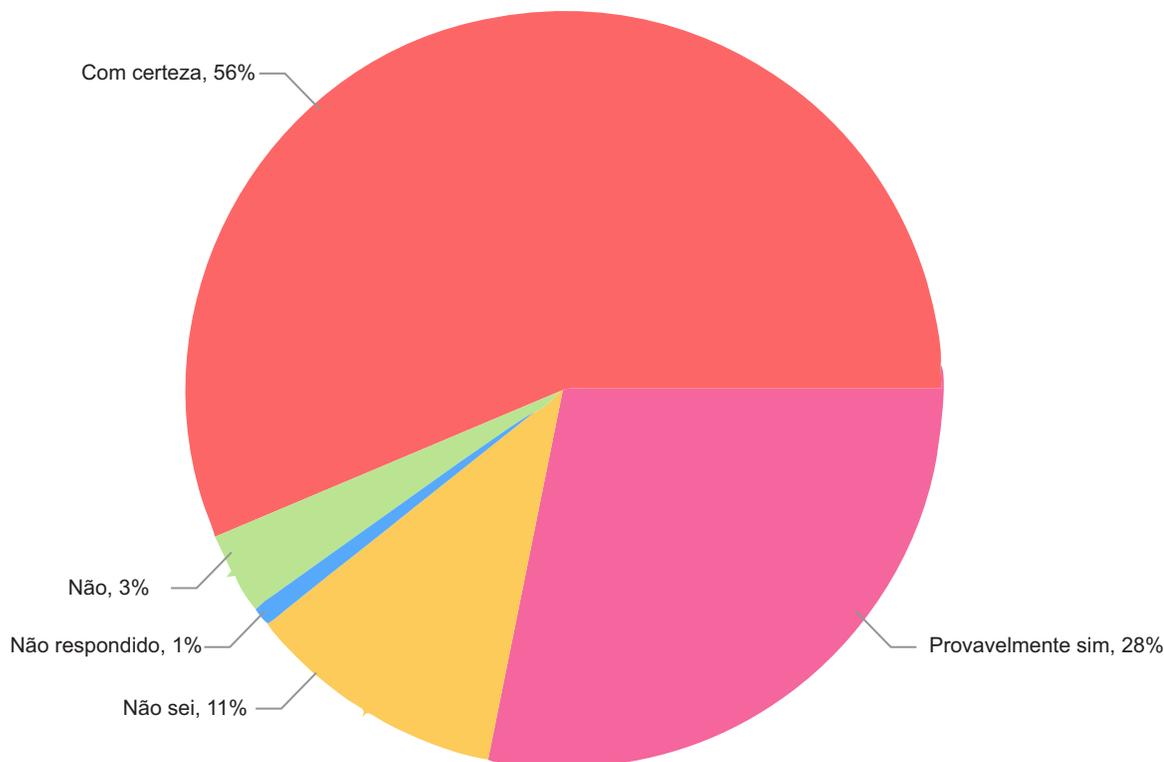
## Atendimento Telefônico 0800



## Conhecimento da Ouvidoria



## Outra Manifestação



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

Confere:



**Francisco Sérgio Belich de Souza Leão**  
Conselheiro Ouvidora TCM/PA