

Relatório

Circunstanciado das Atividades
da Ouvidoria

Referente ao
Ano 2015



Mara Lúcia

Conselheira Ouvidora

Equipe:

Brenda Silva Oliveira

Coordenadora

Miguel Orlando F. Reis

Assessor Técnico

Mariana Costa Tuma

Auxiliar de Gabinete



Sumário



I. Registro das Demandas	04
2. Formas de Acesso à Ouvidoria	05
3. Formas de Manifestação	05
4. Classificação das demandas	05
5. Agenda da Ouvidoria do TCM/PA em 2015	06
5.1 Palestras da Ouvidoria	06
5.2 Divulgação da Ouvidoria	07
5.3 Divulgação do Sistema da Ouvidoria	07
6 . Resumo das atividades da Ouvidoria no ano de 2015	08



1. Registro das demandas pela OUVIDORIA do TCM-PA

1.1 – Por Canal de Atendimento.

O quadro a seguir representa as demandas mensais recebidas em 2015.

Canais de Atendimento	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total Geral
Presencialmente	1					3			01			05
Telefone				1	2	1	3					07
E-mail		1	2	7	2	6	6					24
SISOUV							1	12	11	05	06	35
Correspondência					4	3	1		01			09
Total Geral	01	01	02	08	08	13	11	12	13	05	06	80

1.2 – Por Natureza.

O quadro a seguir representa as demandas recebidas em 2015,

Natureza	Atendimento					Total Linha
	Elogios	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Notícia de Irregularidade	
Presencialmente		1	2		2	05
Telefone			6	1		07
E-mail			22		2	24
SISOUV	1	2	23	3	6	35
Correspondência	3		3	1	2	09
Total Colunas	04	03	56	05	12	80



Nos termos da Resolução de Nº 11.759/TCM-PA, de 12 de fevereiro de 2015, que aprova a estrutura e regulamenta a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará, estabelece:

2. Formas de acesso

O Art.13, da citada Resolução, estabelece os canais de atendimento que a Ouvidoria receberá as manifestações da sociedade em geral:

- 1 – presencialmente;
- 2 – por telefone;
- 3 – por e-mail;
- 4 – por sistema informatizado, na rede mundial de computadores;
- 5 – por correspondência.

3. Formas de Manifestação

O Art.6º, da citada Resolução, estabelece de que forma o cidadão, órgão ou entidade, podem apresentar as manifestações à Ouvidoria:

- 1 – identificada, sem solicitação de sigilo;
- 2 – identificada, com solicitação de sigilo;
- 3 – anônima.

4. Classificação das Demandas

O Art.17, da citada Resolução, estabelece que a Ouvidoria procederá à análise prévia do teor da demanda e a classificará, quanto a sua natureza, em uma das seguintes tipologias:

- 1 – elogios;
- 2 – sugestão;
- 3 – solicitação;



- 4 – reclamação;
- 5 – notícia de irregularidade.

5. Agenda da Ouvidoria do TCM/PA em 2015

5.1 Palestras:

Data	Assunto
27/05	Belém-Pa, Escola AVA, em visita ao TCM, recebeu informações sobre Ouvidoria no Projeto “TCM de Portas Abertas”
10/06	Santarém-Pa, no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com a SEDUC, TCE, TCM e SEFA.
11/06	Santarém-Pa, para os servidores daquela regional.
04/08	Salvaterra-Pa, no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com a SEDUC, TCE, TCM e SEFA.
18/08	Belém-Pa, RMB (USE’S) no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com SEDUC, TCE, TCM e SEFA.
25/08	Canaã dos Carajás-Pa, no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com SEDUC, TCE, TCM e SEFA.
26/08	Canaã dos Carajás-Pa, na Escola Municipal Alexandro Nunes.
31/08	Belém-Pa, Palestra para os Servidores do TCM-PA. Sobre a Ouvidoria e Sistema SISOUV.
10/09	Belém-Pa, Palestra no TCM para alunos da Escola Estadual Magalhães Barata no Projeto “TCM de Portas Abertas”.
16/09	Moju-Pa, no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com SEDUC, TCE, TCM e SEFA.
07/10	Tracuateua-Pa, no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com SEDUC, TCE, TCM e SEFA.
19/10	Salinópolis-Pa, no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com SEDUC, TCE, TCM e SEFA.
21/10	Primavera-Pa, no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com SEDUC, TCE, TCM e SEFA.
09/11	Santa Bárbara-Pa, no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com SEDUC, TCE, TCM e SEFA.
19/11	Belém-Pa, palestra para os alunos da FACL – no Projeto “TCM de Portas Abertas”.
24/11	Belém-Pa, palestra para os alunos da ESTÁCIO – no Projeto “TCM de Portas Abertas”.
30/11	Bonito-Pa, no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”,



	junto com SEDUC, TCE, TCM e SEFA
02/12	Ourem-Pa, no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com SEDUC, TCE, TCM e SEFA

5.2 Divulgação:

Data	Assunto
24 a 26/06	Belém-Pá, no Hangar, no evento VII Fórum TCE e Jurisdicionados.
08/09	Almeirim-Pa, pelo servidor Mauro Rebelo, no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com SEDUC, TCE, TCM e SEFA.
09/09	Monte Dourado-Pá, pelo servidor Mauro Rebelo, no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com SEDUC, TCE, TCM e SEFA.
25/09	Entrega do prêmio para os alunos da Escola Magalhães Barata sobre a melhor redação referente as palestras proferidas no dia da visita ao TCM-Pa. (10/09) no Projeto “TCM de Portas Abertas”.
26/09	Curralinho-Pá, pelo servidor Everaldo no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com SEDUC, TCE, TCM e SEFA.
24/11	Tailândia-Pá, pelo servidor Everaldo, no Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, junto com SEDUC, TCE, TCM e SEFA.

5.3 SISOUV – Sistema de Ouvidoria:

Data	Assunto
03 a 06/03	O servidor Miguel Orlando (Ouvidoria), realizou visita técnica no TCE de Pernambuco, conhecer a Ouvidoria daquele órgão e o Sistema informatizado utilizado por aquela Ouvidoria (SISOUV).
28/05	Assinado o termo de Cooperação com o TCU no qual houve a cessão do Sistema Informatizado e apresentação aos Conselheiros da Logomarca da Ouvidoria e da sala onde são realizados os trabalhos da Ouvidoria.
17/06	Os servidores Marcus (DI) e Brenda (Ouvidoria), foram ao TCU, em Brasília, conhecer as funcionalidades do Sistema de Ouvidoria denominado SISOUV.
01/09	Sistema disponibilizado para todos após as adaptações à nossa realidade.
17/11	Habilitação e treinamento da Dra. Rosangela da Escola de Contas, no SISOUV.
18/11	Habilitação e treinamento do Diretor Rodrigo da DRH, no SISOUV.



6. Resumo das atividades da Ouvidoria no ano de 2015

Em atenção ao artigo 38 da Resolução 11.759/2015-TCM/Pa, apresento o Relatório Circunstanciado das Atividades realizadas pela Ouvidoria no ano de 2015.

Foram recebidas 80 manifestações, as quais foram classificadas da seguinte forma: 04 Elogios; 03 Sugestões; 56 Solicitações; 05 Reclamações e 12 Notícias de Irregularidades.

A Ouvidoria neste ano participou do Evento “Pacto pela Educação: Fortalecendo os Conselhos Escolares”, face a parceria do TCM/PA com a SEDUC, TCE e SEFA, ministrando, nos Municípios que aderiram ao Pacto, 11 palestras com o tema “Ouvidoria: instrumento de interação do TCM/PA com a Sociedade”, capacitando Conselheiros Escolares.

A mesma palestra foi proferida aos alunos de instituições de ensino tais como: AVA, Escola Estadual Magalhães Barata, FACI e Estácio, através do Projeto “TCM de Portas Abertas”.

Houve a divulgação da instalação da Ouvidoria do TCM/PA em Belém (VII Fórum TCE e Jurisdicionados) e em alguns municípios do Estado do Pará (Almeirim, Monte Dourado, Curralinho e Tailândia).

Houve a explanação aos Servidores do TCM/PA dos termos da Resolução 11.759-TCM/PA, que aprova a estrutura e regulamenta a organização e o funcionamento desta Ouvidoria, bem como foi apresentado o Sistema da Ouvidoria (SISOUV) enfatizando a importância do mesmo e a necessidade de utilização a partir de 01/09/2015.

Foram realizados treinamentos e habilitações de servidores deste Tribunal quanto à utilização do Sistema Informatizado desta Ouvidoria.

Belém-Pará, 28 de janeiro de 2016

Mara Lúcia

Conselheira-Ouvidora
TCM-PA.