

Relatório

Circunstanciado das Atividades
da Ouvidoria

Referente ao
Ano 2016



Mara Lúcia

Conselheira Ouvidora

Equipe:

Brenda Silva Oliveira

Coordenadora

Miguel Orlando F. Reis

Assessor Técnico

Mariana Costa Tuma

Auxiliar de Gabinete



Sumário



Click

I. Relatório das atividades da Ouvidoria no ano de 201	04
2. Formas de Acesso à Ouvidoria	06
3. Formas de Manifestação	06
4. Classificação das demanda	06
5 . Registro das Demandas na Ouvidoria em 2016	07
5.1. Por canal de atendimento	07
5.2. Por natureza	07
5.3. Conciliação das demandas	07
6. Representações gráficas das demandas	08
7. Agenda da Ouvidoria do TCM/PA em 2016	09
7.1 Palestras da Ouvidoria	09
7.2 Divulgação	10
7.3 Capacitação	11
7.4 Treinamento no Sistema da Ouvidoria – SISOUV	11



1 Relatório das atividades da Ouvidoria referente no ano de 2016

Em atenção ao artigo 38 da Resolução 11.759/2015-TCM/PA, apresento o Relatório Circunstanciado das Atividades realizadas pela Ouvidoria no ano de 2016.

Foram recebidas 298 manifestações, as quais foram classificadas da seguinte forma: 15 Elogios; 02 Sugestões; 217 Solicitações; 10 Reclamações e 54 Notícias de Irregularidades.

A Ouvidoria neste ano participou:

- “Planejamento estratégico 2015–2030 e Reunião de Avaliação Estratégica ERA”;
- “Gestão Responsável em Último Ano de Mandato”, realizado em vários Municípios do Estado do Pará;
- Curso da Lei de Acesso à Informação (Parceria SENADO/UFMG)
- “VII EDUCORP - Encontro Técnico de Educação Corporativa dos Tribunais de Contas do Brasil”, com o tema “Controle Social e Educação Profissional nos Tribunais de Contas”, realizado no TCM/PA.;
- “II Encontro de OUVIDORIAS”, realizado no TCE-CE na cidade de Fortaleza onde foram abordados os seguintes temas:
 - *Ouvidoria: uma visão empreendedora;*
 - *A importância do diálogo e a arte de ouvir;*
 - *Participação social: importância do controle cidadão no combate à corrupção.*
- 2º Congresso do Ministério Público da Região Norte, por parte da Diretoria da CONAMP (Associação Nacional dos Membros do Ministério Público) e da AMPEP (Associação do Ministério Público do Estado do Pará);
- OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO: 10 ANOS FORTALECENDO A CIDADANIA realizada No Ministério Público Estadual;
- “PRÁTICAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO EM OUVIDORIA” realizada no Centresaf-PA. Realizado pela Coordenação-Geral de Orientação Acompanhamento de Ouvidoria – CGOUV. (Ouvidora-Geral da União).

A Ouvidoria do TCM-PA, fez divulgação de suas atividades em vários momentos de



2016 conforme quadro da folha de nº 11 deste relatório.

Foram realizados treinamentos e habilitações de suas atividades aos servidores deste Tribunal quanto à utilização do Sistema Informatizado desta Ouvidoria – SISOUV.

Belém-Pará, 16 de janeiro de 2017

Mara Lúcia

Conselheira-Ouvidora
TCM-PA.



2 Formas de acesso à Ouvidoria.

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:

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 Registro das demandas na Ouvidoria em 2016.

5.1 – Por Canal de Atendimento.

O quadro a seguir representa as demandas mensais recebidas em 2016.

Canais de Atendimento	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total Geral
Presencialmente	-	-	02	01	-	04	-	-	01	-	-	-	08
Telefone	-	-	01	-	-	02	-	02	-	02	02	01	10
E-mail	02	09	03	03	01	03	02	09	06	05	14	02	59
SISOUV	15	10	23	21	26	20	12	18	14	12	22	10	203
Correspondência	-	02	03	05	02	03	-	01	-	01	01	-	18
Total Geral	17	21	32	30	29	32	14	30	21	20	39	13	298

5.2 – Por Natureza.

O quadro a seguir representa as demandas recebidas no ano de 2016,

Natureza Atendimento	Elogios	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Notícia de Irregularidade	Total Linha
Presencialmente	03	--	05	--	--	08
Telefone	--	--	08	01	01	10
E-mail	--	--	42	--	17	59
SISOUV	04	02	158	05	34	203
Correspondência	08	--	04	04	02	18
Total Colunas	15	02	217	10	54	298

5.3 – Conciliação das demandas.

O quadro a seguir quantifica as manifestações recebidas e finalizadas no ano de 2016.

Situação das manifestações	QTD	%
Manifestação Recebidas	289	100
Manifestações finalizadas	192	66.43
Manifestações à finalizar	97	33.57

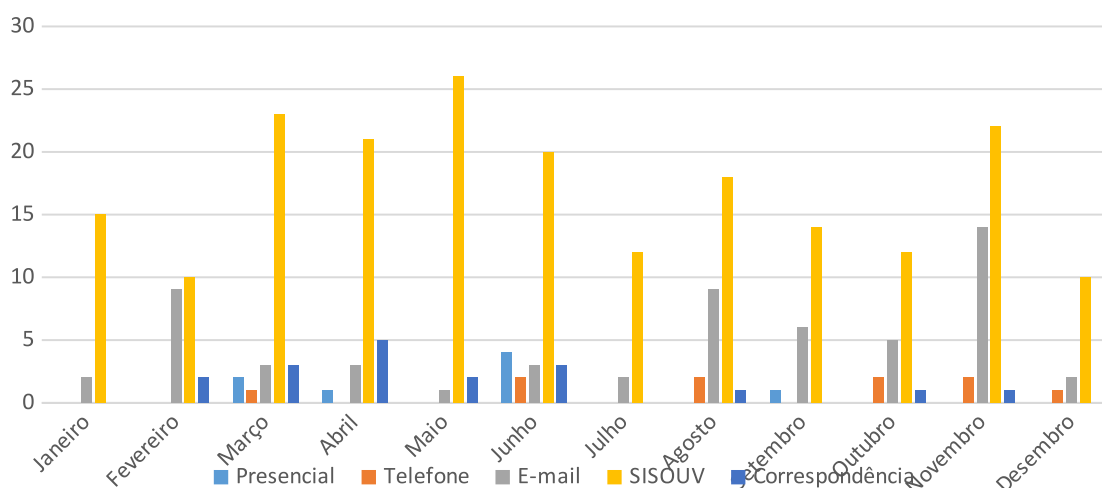


6 Representações gráficas das demandas no ano 2016.

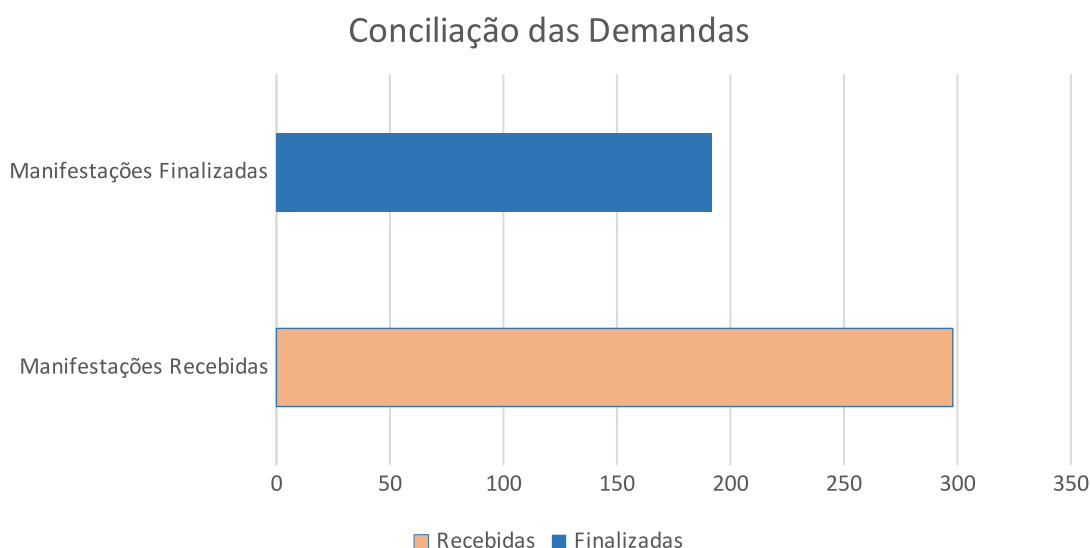
6.1– Representação gráfica das demandas recebidas.

Gráfico referente as Manifestações, via Ouvidoria do TCM/PA, no ano de 2016.

Canais de Atendimento X Meses.



6.2– Representação gráfica da Conciliação das demandas recebidas e finalizadas.





7- Agenda da Ouvidoria do TCM/PA em 2016

7.1 Palestras da Ouvidoria:

Data	Assunto
21/03/16	“Planejamento estratégico 2015 – 2030 e Reunião de Avaliação Estratégica - RAE” foram apresentados tanto aos servidores desta Corte o Modelo de Negócios e o Projeto da Ouvidoria atendendo aos direcionamentos dados pela DIPLAN.
04 a 05/05 de 2016	“Gestão Responsável em Último Ano de Mandato”, realizado em Paragominas-PA , voltado aos municípios daquela região, organizado pela Escola de Contas do TCM/Pa, tendo sido atendidos 19 municípios.
18 a 19/05 de 2016	“Gestão Responsável em Último Ano de Mandato”, realizado em Abaetetuba , voltado aos municípios naquela região do Pará, organizado pela Escola de Contas do TCM/Pa, tendo sido atendidos 15 municípios.
01 a 02/06 de 2016	“Gestão Responsável em Último Ano de Mandato”, realizado em Redenção , voltado aos municípios naquela região do Pará, organizado pela Escola de Contas do TCM/Pa, tendo sido atendidos 17 municípios.
03/06 de 2016	“Conversando com a OUVIDORIA do TCM-PA”, realizado na Faculdade Carajás – Marabá , com a participação de 64 alunos universitários do Curso de Direito.
08 a 09/06 de 2016	“Gestão Responsável em Último Ano de Mandato”, realizado em Breves , voltado aos municípios naquela região do Pará, organizado pela Escola de Contas do TCM/Pa, tendo sido atendidos 9 municípios.
15 a 16/06 de 2016	“Gestão Responsável em Último Ano de Mandato”, realizado em Altamira , voltado aos municípios naquela região do Pará, organizado pela Escola de Contas do TCM/Pa, tendo sido atendidos 10 municípios.
30/06 e 01/07 de 2016	“Gestão Responsável em Último Ano de Mandato”, realizado em Castanhal , voltado aos municípios naquela região do Pará, organizado pela Escola de Contas do TCM/Pa, tendo sido atendidos 27 municípios.
05 a 06/09 de 2016	“VII EDUCORP - Encontro Técnico de Educação Corporativa dos Tribunais de Contas do Brasil”, com o tema “Controle Social e Educação Profissional nos Tribunais de Contas”, realizado no TCM/Pa.
22/09 de 2016	A Conselheira Ouvidora Dra. Mara Lucia participou do “II Encontro de OUVIDORIAS”, realizado no TCE-CE na cidade de Fortaleza onde foram abordados os seguintes temas: - <i>Ouvidoria: uma visão empreendedora;</i> - <i>A importância do diálogo e a arte de ouvir;</i> - <i>Participação social: importância do controle cidadão no combate à corrupção.</i>



7.2 Divulgação:

Data	Assunto
23/02/16	“Gestão Responsável em último ano de mandato”, realizado em Belém , voltado aos municípios do Estado do Pará, organizado pela Escola de Contas do TCM/Pa, tendo sido atendidos 113 municípios.
24 a 26 de 02/16	“1º Encontro TCM com Controle Interno”
31/03 a 01/04 de 2016	“Gestão Responsável em Último Ano de Mandato”, realizado em Parauapebas , voltado aos municípios naquela região do Pará, organizado pela Escola de Contas do TCM/Pa, tendo sido atendidos 6 municípios
18 a 20/04 de 2016	“Gestão Responsável em Último Ano de Mandato”, realizado em Salinópolis , voltado aos municípios naquela região do Pará, organizado pela Escola de Contas do TCM/Pa, tendo sido atendidos 19 municípios
03 a 04/06 de 2016	Oficina sobre financiamento da Educação realizada pela SINTEP, no Municípios de Concordia do Pará e Acará .
23 a 24/06 de 2016	“Gestão Responsável em Último Ano de Mandato”, realizado em Santarém , voltado aos municípios naquela região do Pará, organizado pela Escola de Contas do TCM/Pa, tendo sido atendidos 19 municípios
18/10/16	Apresentação e distribuição da Cartilha da Ouvidoria/TCM-PA pela Conselheira Ouvidora Dra. Mara Lucia, no Plenário, aos Conselheiros, Conselheiros Substitutos e Secretário Geral desta Corte de Contas, e à representante do MPCM-PA. Após o Plenário, também foram entregues nos Gabinetes dos Conselheiros, Conselheiros Substitutos, da ASTCOM, Diretora da Escola de Contas desta Corte de Contas, e às Procuradoras e Secretario do MPCM-PA.
3 e 4 / 11 de 2016	Participação e divulgação da Ouvidoria/TCM no Encontro de Prefeito e Vereadores – “Transição Responsável para uma Gestão de Qualidade”, realizado no Hangar – Centro de Convenções, em Belém-Pará. Na pasta destinadas aos Prefeitos deste Evento, foram incluídas Cartilhas desta Ouvidoria aos 144 Municípios e entregues aos Gestores eleitos com sugestão da Conselheira Ouvidora de que a cartilha ficasse disponível aos cidadãos. Quantidade de pessoas inscritas 2.648.
22/11/16	Distribuição de Folder da Ouvidoria do TCM-PA, no Programa “TCM de Portas Abertas” aos estudantes da Faculdade Estácio/Fap.



7.3 Capacitação:

Data	Assunto
18 a 24/04 de 2016	Curso da LEI DE ACESSO Á INFORMAÇÃO (Parceria SENADO/UFGM)
27 a 29/04 de 2016	Ouvidoria recebeu capacitação no 2º Congresso do Ministério Público da Região Norte, por parte da Diretoria da CONAMP (Associação Nacional dos Membros do Ministério Público) e da AMPEP (Associação do Ministério Público do Estado do Pará), realizado em Belém-Pará no Hotel Crowne Plaza.
10 a 11/05 de 2016	Ouvidoria TCM/PA participou do evento OUVIDORIA GERAL DO MINISTERIO PÚBLICO: 10 ANOS FORTALECENDO A CIDADANIA realizada No Ministério Público Estadual.
29 e 30/11 e 1/12/16	Ouvidoria TCM/PA participou do evento “PRÁTICAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO EM OUVIDORIA” realizado no Centresaf-PA, e coordenada pela – CGOUV. (Ouvidora-Geral da União)

7.4 Treinamento no Sistema da Ouvidoria - SISOUV:

Data	Assunto
13.04.2016	Habilitação e treinamento do Dr. Francisco Brasil da DIJUR.
05.05.2016	Habilitação e treinamento do Dra. Neia Barros Diretora do DAD.
10.05.2016	Habilitação e treinamento do Sra. Vera Oliveira da Comunicação.
04/08/16	Habilitação e treinamento da servidora Sra. Tânia, do Gab. Cons. Aloísio Chaves.
25/08/16	Habilitação e treinamento do servidor Sr. Bernardo da 7ª Controladoria.
04/09/16	Habilitação e treinamento da servidora Sra. Conceição Mello da Corregedoria.
24/11/16	Habilitação e treinamento da servidora Sra. Rosana Gama, do Controle Interno.