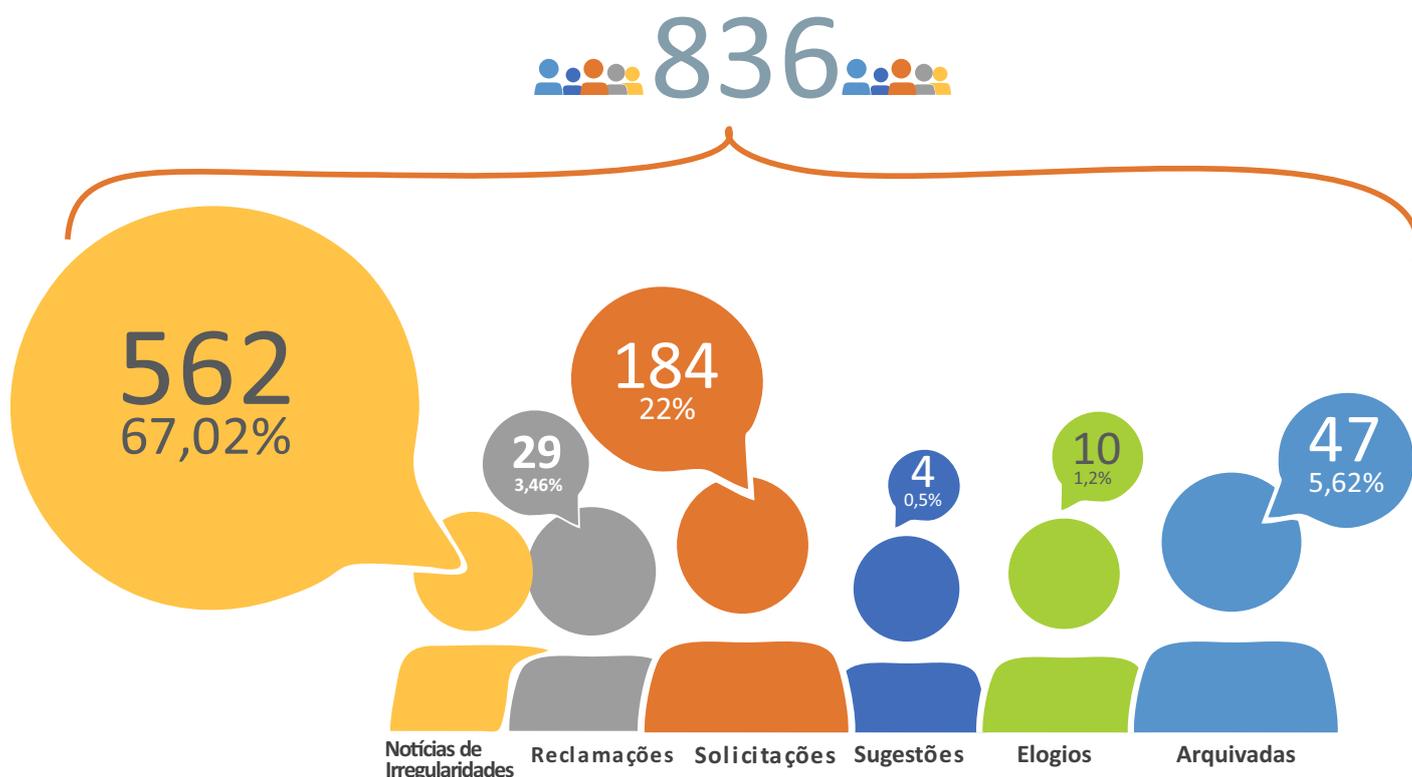


Relatório

Anual de Atividades

2019

Apresentamos neste documento o Relatório de Atividades desta Ouvidoria referente ao ano de 2019, onde foram recebidas **836** manifestações, as quais foram classificadas da seguinte forma: **562** Notícias de Irregularidades, **29** Reclamações, **184** Solicitações, **04** Sugestões, **10** Elogios e **47** demandas arquivadas por duplicidade ou conteúdo inadequado.



Como ponto importante para a manutenção da celeridade em nosso atendimento, temos a preocupação de manter sempre o tempo médio das respostas, considerando os prazos estabelecidos para cada classificação de demanda conforme a regulamentação da Resolução 11.759/2018-TCM/PA.

Participação em Cursos e Eventos

ENCONTRO DE OUVIDORES DO ESTADO DO PARÁ – Local: Auditório do Palácio dos Despachos.
Data: 18 de março de 2019.

REUNIÃO TÉCNICA DE OUVIDORIAS DE TRIBUNAIS DE CONTAS – Local: Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo. Data: 28 e 29 de março de 2019.

CAMPANHA DA FRATERNIDADE “Fraternidade e Políticas Públicas” - Local: Colégio Marista Nossa Senhora de Nazaré. Data: 06 de abril de 2019.

CAMPANHA DA FRATERNIDADE “Fraternidade e Políticas Públicas” - Local: ALEPA. Data: 08 de abril de 2019.

CAMPANHA DA FRATERNIDADE “Fraternidade e Políticas Públicas” - Locais: Câmara Municipal de Marabá e Diocese de Marabá. Data: 15 e 16 de abril de 2019.

PARTICIPAÇÃO NA 1ª REUNIÃO SOBRE O FÓRUM DE OUVIDORIAS DO ESTADO DO PARÁ – 2019 – Local: Auditório da ARCON-PA. Data: 24 de abril de 2019.

TCM SOCIEDADE E CAPACITAÇÃO 2019 – Locais: Loja Maçônica União e Fraternidade Xinguarense. Xinguará – Pará. Data: 04 a 06 de maio de 2019

CURSO DE ATUALIZAÇÃO SOBRE ALTERAÇÕES NA LO-TCM-PA “LEI COMPLEMENTAR Nº 109/2016: PRINCIPAIS ASPECTOS DO PROCESSO DE CONTAS À LUZ DA LEI ORGÂNICA DO TCM-PA” - Local: Auditório do TCM-PA. Data: 06 a 08 de maio de 2019.

4ª SEMANA DE OUVIDORIA E ACESSO A INFORMAÇÃO: UMA OUVIDORIA.GOV.BR PARA UM CIDADÃO.BR – Locais: Teatro do BNDES. Oficinas: MPRJ; TRT e EMERJ – Rio de Janeiro/RJ. Data: 13 a 16 de maio de 2019.

PARTICIPAÇÃO NA 2ª REUNIÃO SOBRE O FÓRUM DE OUVIDORIAS DO ESTADO DO PARÁ 2019 – Local: Auditório do TCM-PA. Data: 29 de maio de 2019.

PARTICIPAÇÃO NA PRIMEIRA REUNIÃO SOBRE A RAE. - Local: Auditório do TCM-PA. Data: 28 de junho de 2019.

REUNIÃO PARA ELABORAÇÃO DA I CONFERÊNCIA DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO PARÁ – Local: Ministério Público do Estado. / Data: 10 de julho de 2019.

REUNIÃO DO GRUPO DE TRABALHO DO PROJETO 1.2 DA ATRICON – Local: Instituto Serzedello Corrêa – Escola Superior do Tribunal de Contas da União, em Brasília/ DF. Data: 25 e 26 de julho de 2019.

TCM SOCIEDADE E CAPACITAÇÃO 2019 – Locais: Auditório da Prefeitura de Parauapebas e Hotel Vale dos Carajás / Parauapebas. Data: 20 a 22 de agosto de 2019.

Participação em Cursos e Eventos

2ª REUNIÃO PARA ELABORAÇÃO DA I CONFERÊNCIA DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO PARÁ – Local: Ouvidoria Geral do Estado. Data: 27 de setembro de 2019.

I CONFERÊNCIA DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO PARÁ – Local: Auditório Nathanael Farias Leitão. Térreo – Edifício-Sede do MPPA. Data: 30 de Setembro de 2019.

ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS E OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS – Local: TCE-MT. Cuiabá. / Data: 3 e 4 de outubro de 2019.

AUDIÊNCIA PÚBLICA “AS CONQUISTAS E OS DESAFIOS DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS” - Local: Plenário Newton Miranda / ALEPA. Data: 25 de outubro de 2019.

I CONGRESSO INTERNACIONAL DOS TRIBUNAIS DE CONTAS – Local: Bourbon Cataratas Resort & Convention / Foz do Iguaçu / PR. Data: 11 a 14 de novembro de 2019.

APRESENTAÇÃO DO PROJETO TCM 180º – Local: Auditório Alacid Nunes, na sede do TCM-PA. Data: 27 de novembro de 2019.

REUNIÃO COM O MPPA PARA FIRMAR PARCERIA – Local: Auditório Nathanael Farias Leitão. Térreo – Edifício-Sede do MPPA. Data: 28 de novembro de 2019.

Notícia de Irregularidade

Um total de **136** demandas recebidas por esta Ouvidoria que tratam de Notícias de Irregularidades, geraram **128** processos, autuados nesta Corte de Contas:

Conselheiros Responsáveis (Gabinetes)	Demandas da Ovidoria que geram processos	Quantidade de processos
Sérgio Leão	35	30
Cezar Colares	64	63
Mara Lúcia	8	8
Antonio José	19	19
Daniel Lavareda	10	10
Aloísio Chaves	-	-
José Carlos Araújo	-	-
Total Geral	136	128

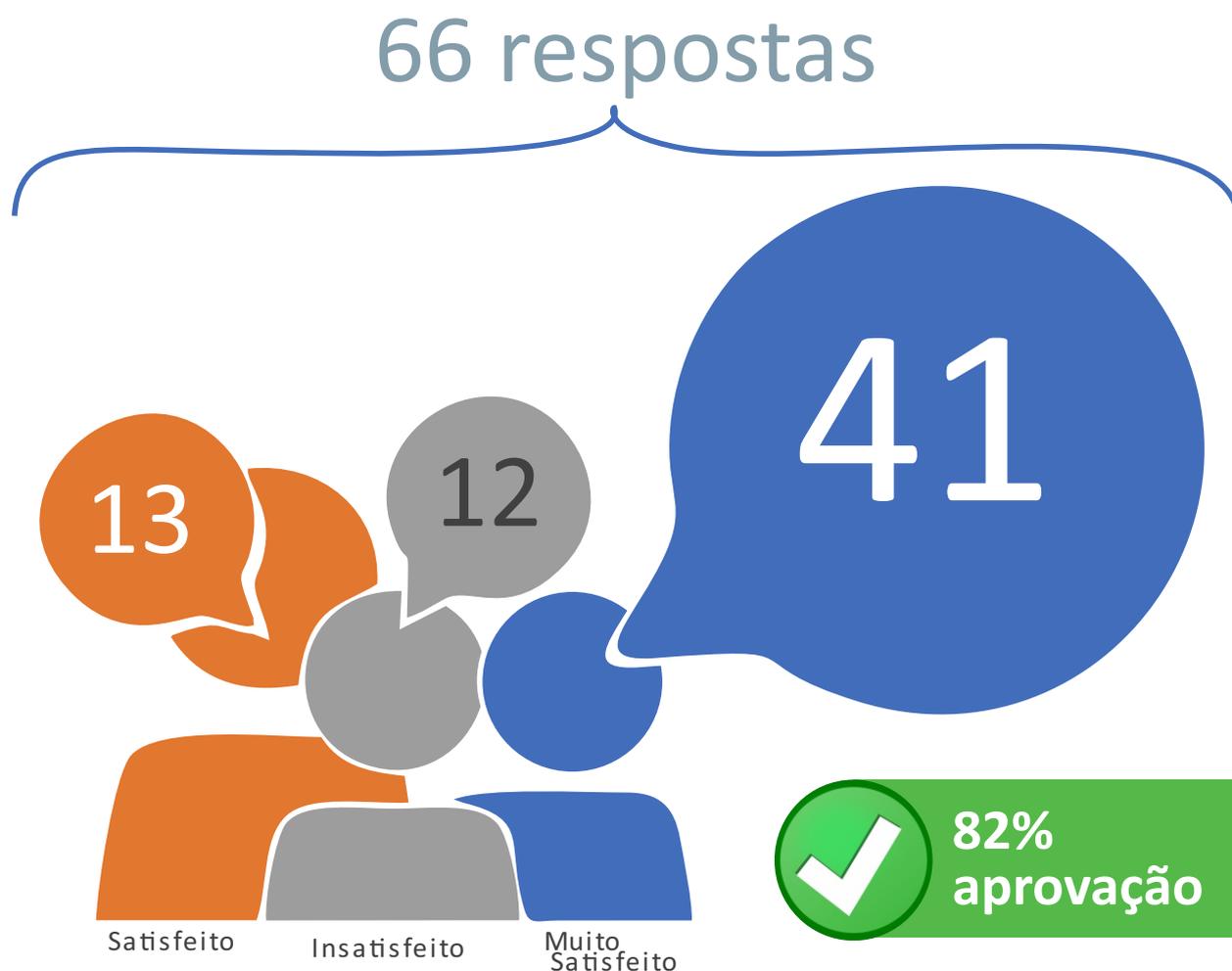
Pesquisa de Satisfação

Através da avaliação aplicada pela ferramenta Pesquisa de Satisfação, implantada por esta Ouvidoria, obtivemos retorno dos manifestantes.

O nosso desempenho é avaliado nos seguintes itens:

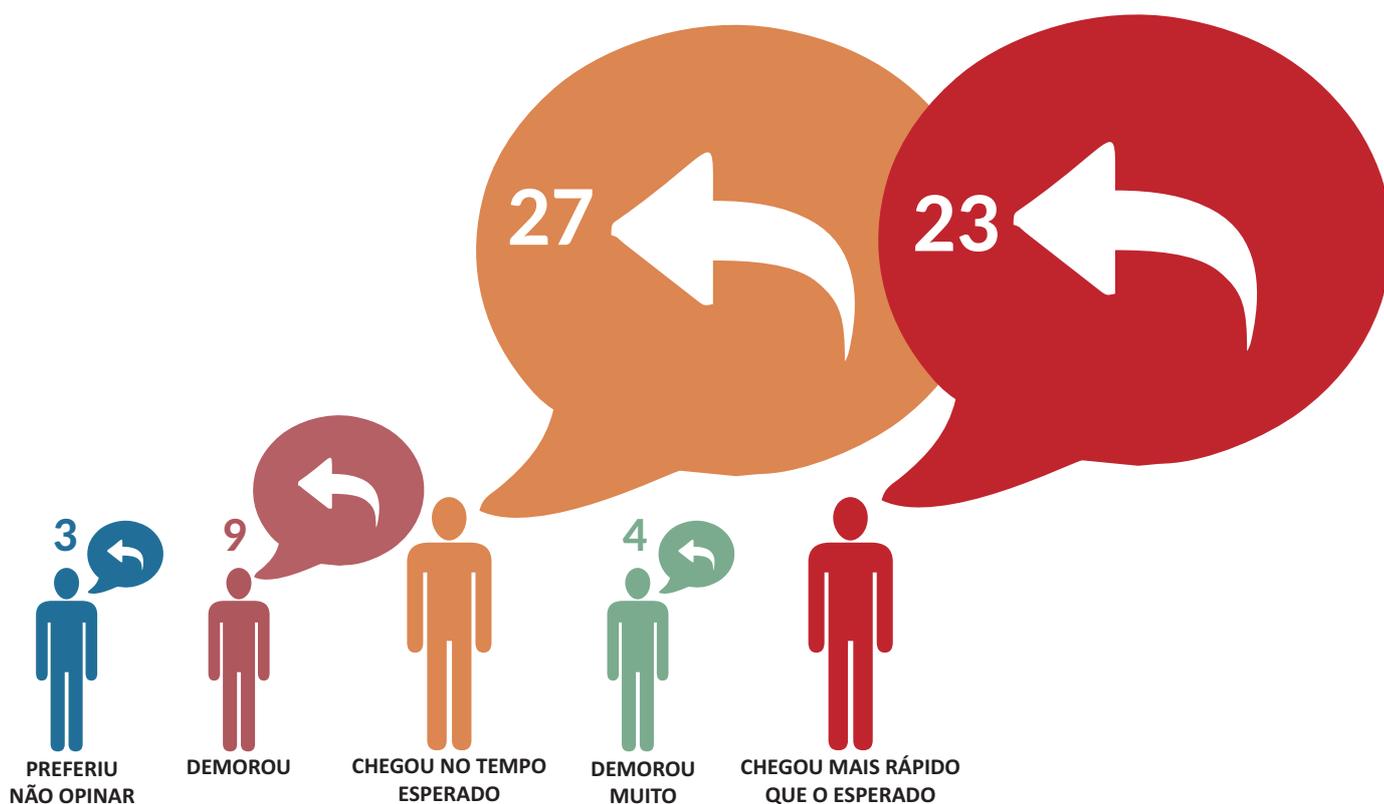
Grau de satisfação:

Nossa pesquisa demonstra que durante o ano de 2019, de um total de **66** respostas, **54** se consideraram satisfeitos, totalizando **82%** de aprovação.



Prazo de Resposta

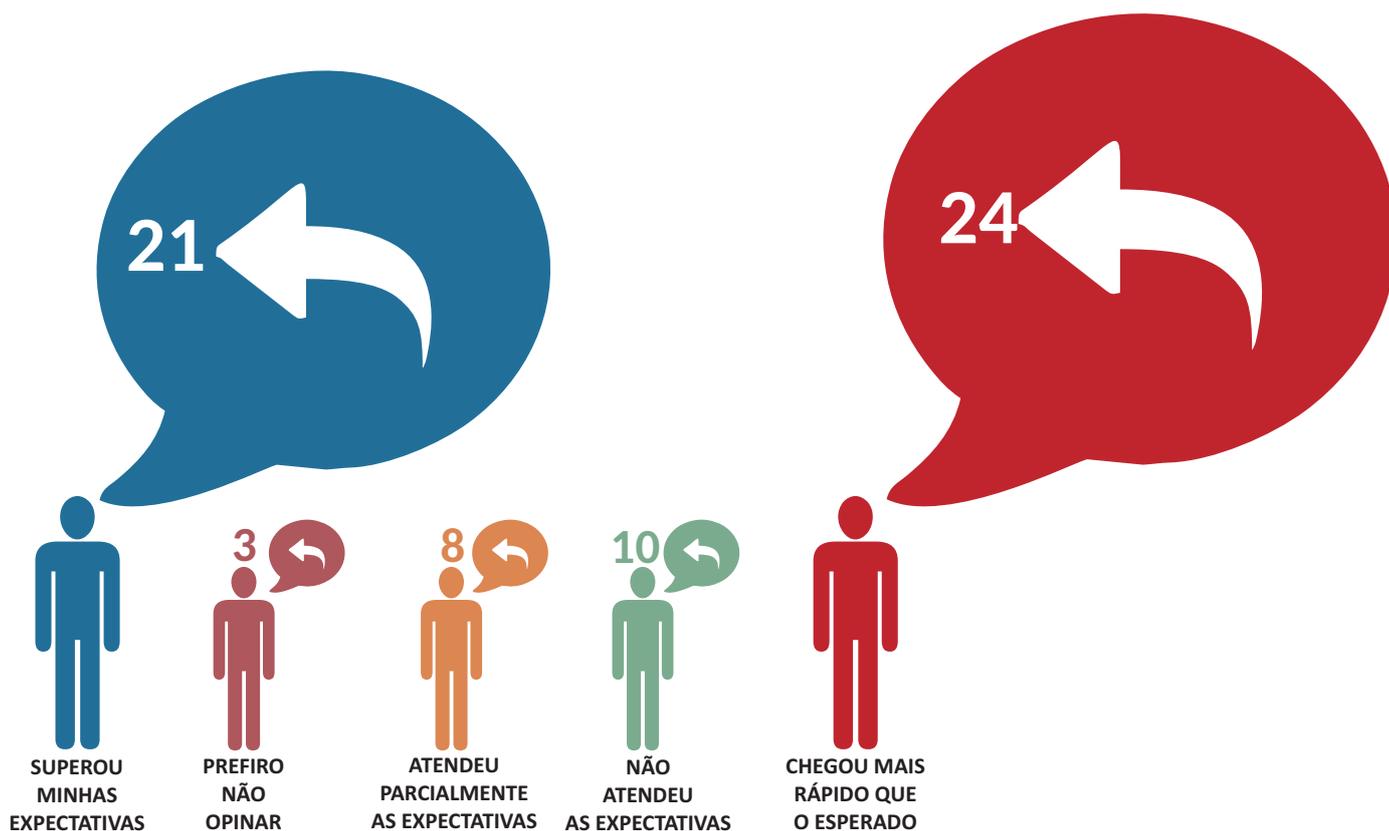
Quanto ao prazo de conclusão e envio das respostas é evidenciado que das 66 respostas, **50 (76%)** consideraram satisfatório o tempo utilizado pelas unidades técnicas desta Corte de Contas.



Qualidade da Resposta

Qualidade de resposta: Neste item é avaliado o conteúdo fornecido ao demandante.

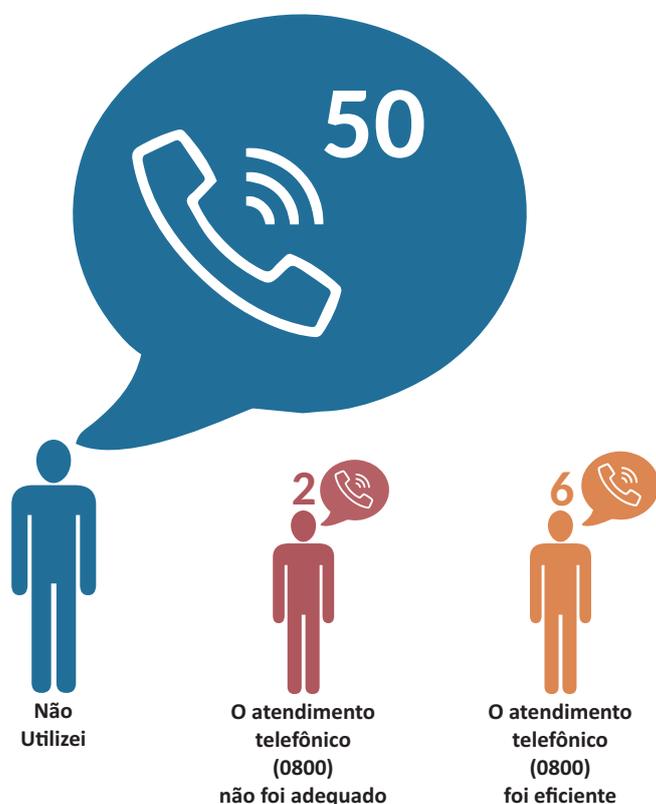
Evidenciou-se que **68%** tiveram suas expectativas correspondidas ou superadas.



Uso do 0800

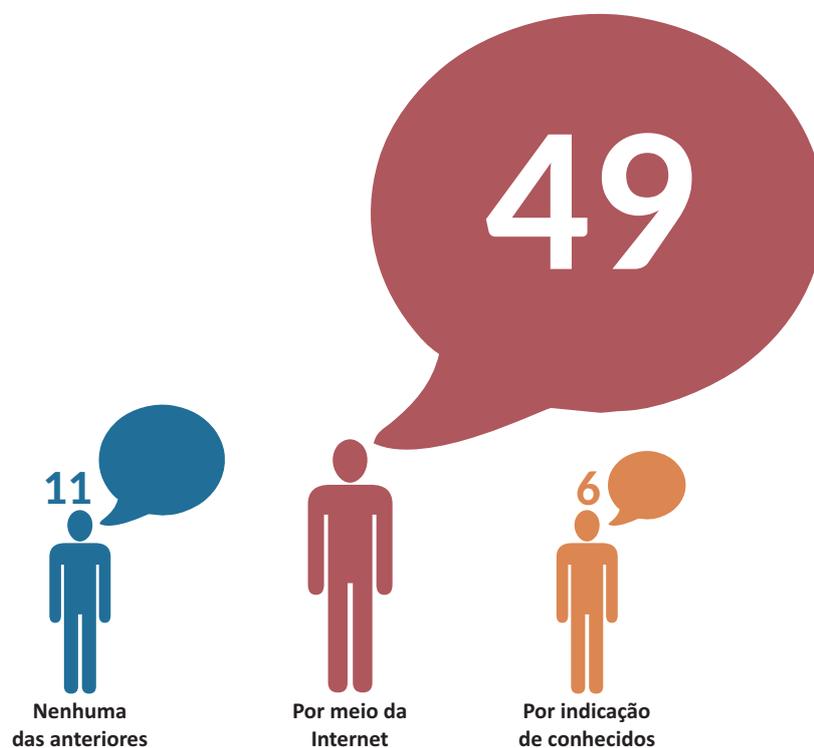
O uso da ferramenta de ligação gratuita (0800) tem sido pouco utilizada, 88% dos manifestantes relataram que não utilizaram o serviço através do 0800 no ano de 2019.

Como este fato vinha sendo a tônica de todos os relatórios, o que nos levou a investir na divulgação deste canal de atendimento através de uma campanha, idealizada pela ASCOM deste Tribunal, veiculada na televisão (aberta e fechada) e cinema com o personagem “Epaminondas Gustavo”, o que gerou maior procura por este canal de atendimento.



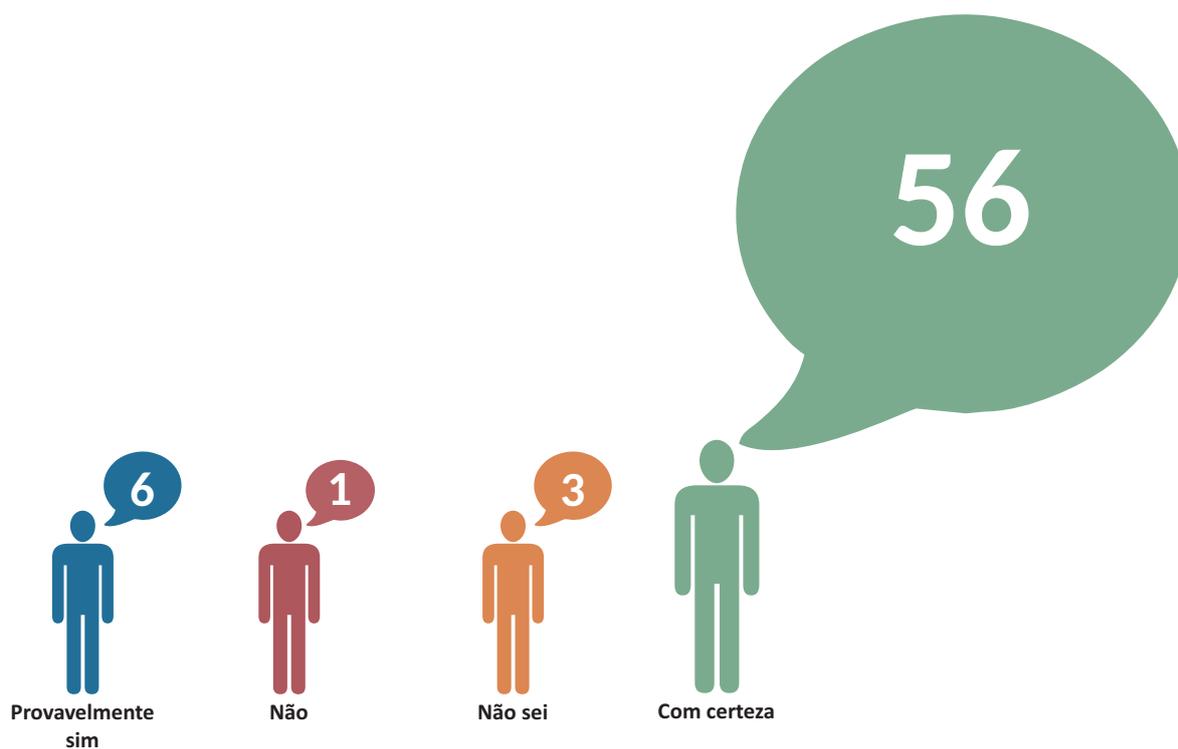
Como tomou conhecimento da Ouvidoria:

O investimento nas mídias digitais, vem se mostrando eficaz, pois a maioria (**74%**) dos demandantes que responderam nossa pesquisa de satisfação indicaram que tomaram conhecimento da existência desta Ouvidoria através da internet.



Faria outra Manifestação

É importante ressaltar que **94%** indicou que utilizariam novamente os canais desta Ouvidoria, salientando a confiança depositada pela sociedade nesta Corte de Contas.



As demandas recebidas neste período foram classificadas da seguinte forma, quanto ao conteúdo:

Trimestre 2019	Notícias de Irregularidades	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Arquivada	Total Geral
1º	149	2	34	1	2	9	197
2º	174	10	44	1	5	7	241
3º	110	6	54	1	1	14	186
4º	129	11	52	1	2	17	212
Total	562	29	184	4	4	47	836

Belém-Pará, 06 de janeiro de 2020.



Brenda Silva Alcântara Oliveira
Coordenadora da Ouvidoria TCM/PA

Confere: 
Mara Lúcia Barbalho da Cruz
Conselheira Ouvidora TCM/PA