Ouvidoria TCMPA

Relatório Anual 2020

TCMPA
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO PARÁ

Mara Lúcia Barbalho da Cruz

Conselheira Ouvidora

Equipe

Brenda Silva Alcântara Oliveira

Coordenadora da Ouvidoria

Leda Maria Carrera Piedade

Lia Selma Pontes Dias

Mariana Tuma Costa e Souza

SUMÁRIO

Relatório Anual 2020 (Demanda) 4

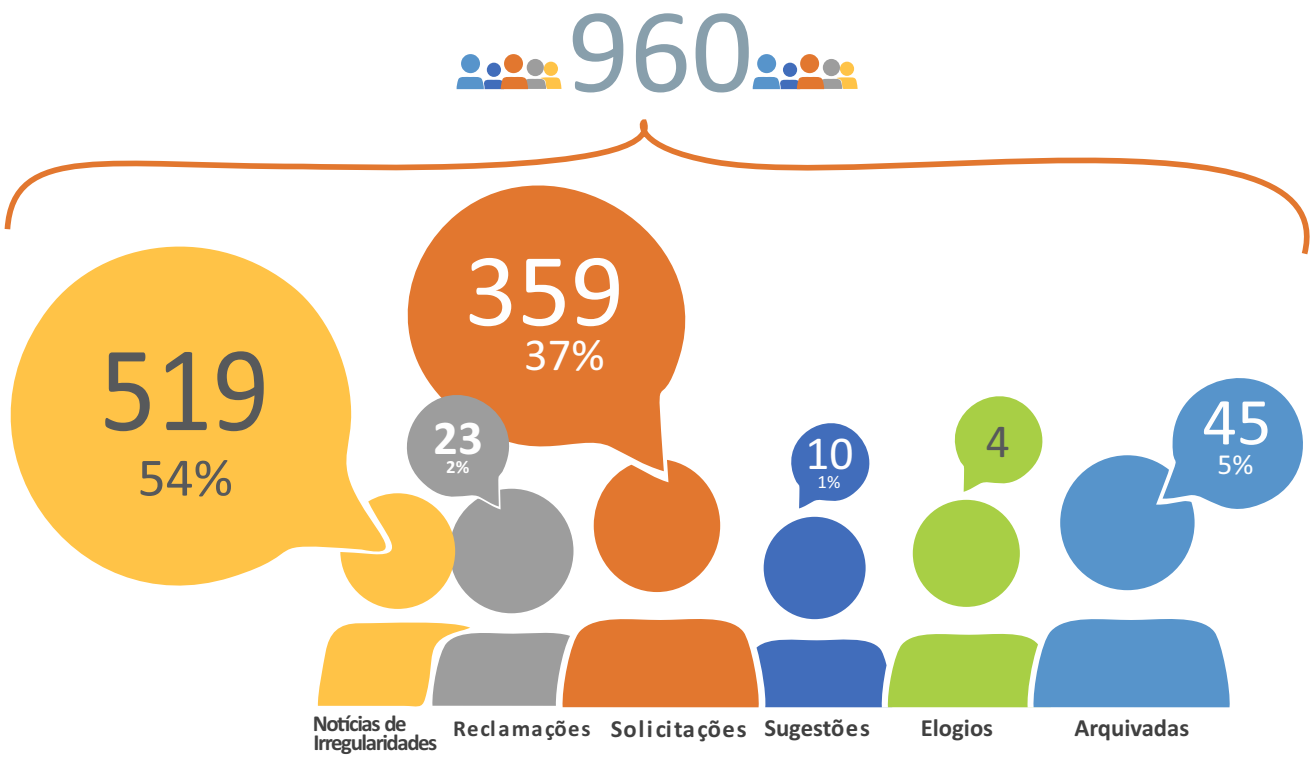
Participação de Cursos e Eventos 5

Notícias de irregularidades 7

Pesquisa de satisfação 8

Conclusões finais 9

Apresentamos neste documento o Relatório de Atividades desta Ouvidoria referente ao ano de 2020, onde foram recebidas **960** manifestações, as quais foram classificadas da seguinte forma: **519** (54%) Notícias de Irregularidades, **23 (2**%) Reclamações, **359** (37%) Solicitações, **10 (1%)** Sugestões, **4** Elogios e **45 (5%)** 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

REUNIÃO PARA FIRMAR PARCERIA COM O MPPA
Local: Sala de reunião da Ouvidoria do TCM-PA. Data: 21 de janeiro de 2020.

REUNIÃO PARA FIRMAR PARCERIA COM A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARÁ
Local: Gabinete Conselheira Mara Lúcia. Data: 23 de janeiro de 2020.

1ª REUNIÃO DA AVALIAÇÃO DA ESTRATÉGIA 2020 – RAE
Local: Auditório Alacid Nunes. Data: 17 de fevereiro de 2020.

OUVIDORIA DAY - Local: Auditório Alacid Nunes. Data: 16 de março de 2020.

REUNIÃO PARA FIRMAR PARCERIA COM O MPPA. - Local: Reunião on-line. Data: 14 de maio de 2020.

IV FÓRUM NACIONAL DE AUDITORIA - Local: Evento virtual. Data: 8 de julho de 2020.

OUVIDORIA DAY - Local: Evento virtual. Data: 9 de julho de 2020.

REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO COMITÊ TÉCNICO DAS CORREGEDORIAS, OUVIDORIAS E CONTROLE SOCIAL DO IRB - Local: Evento virtual. Data: 31 de julho de 2020.

VISITA DO OUVIDOR GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ
Local: TCMPA. Data: 13 de agosto de 2020.

XX FNOUH – Fórum Nacional de Ouvidores - O evento virtual está salvo no link: https://www.youtube.com/watch?v=6uzPADODhfo#action=share .
Local: Evento Virtual. Data: 20 de agosto de 2020.

REUNIÃO VIRTUAL COM A LEME CONSULTORIA EM GESTÃO DE RH LTDA
Local: Evento Virtual. Data: 8 de setembro de 2020.

REUNIÃO VIRTUAL INDIVIDUAL COM A LEME CONSULTORIA EM GESTÃO DE RH LTDA
Local: Reunião Virtual. Data: 15 de setembro de 2020.

CURSO CONVERSANDO SOBRE RECEITA PÚBLICA
Local: Curso Virtual. Data: 17 e 24 de setembro de 2020.

LANÇAMENTO DA CARTEIRA DE IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA COM TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA -
Local: Palácio dos Despachos, em Belém. Data: 13 de outubro de 2020.

REUNIÃO COM O OUVIDOR DE ANANINDEUA
Data: 14 de outubro de 2020. Local Sala da Ouvidoria

ENCONTRO NACIONAL DE CORREGEDORIAS E OUVIDORIAS DE TRIBUNAIS DE CONTAS
Local: on-line. Data: 9 e 10 de novembro de 2020

REUNIÃO TÉCNICA DAS OUVIDORIAS - Local: on-line. Data: 9 de novembro de 2020

ELEIÇÃO PARA O BIÊNIO 2021 E 2022 TCM-PA - Local: TCM-PA. Data: 2 de dezembro de 2020

Notícia de Irregularidade

Um total de **83** demandas recebidas por esta Ouvidoria que tratam de Notícias de Irregularidades, geraram **80** processos, autuados nesta Corte de Contas.

Pesquisa de Satisfação

Através da avaliação aplicada pela ferramenta Pesquisa de Satisfação, implantada por esta Ouvidoria, obtivemos retorno dos manifestantes apenas no 1º e 2º trimestre de 2020, nos demais não temos os dados deste item pois não foi possível 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 sistema - SISOUV, o link deixou de ser encaminhado no e-mail padrão de resposta da Ouvidoria, o que até o momento, não foi corrigido.

CONCLUSÕES FINAIS:

O Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCMPA) estabeleceu, em caráter excepcional e de urgência, regime de plantão extraordinário no período a partir de 20 de março. A medida integra a Portaria no 0215/2020/TCMPA, que traz ações da Corte de Contas para prevenção ao contágio pelo novo "coronavírus".

As medidas de contenção e prevenção do contágio pelo novo coronavírus (Covid-19) aprovadas pelo Pleno do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará (TCMPA), seguindo, inclusive, as orientações divulgadas pelos órgãos públicos de saúde, os servidores desta Ouvidoria continuaram realizando as atividades com o objetivo de manter os serviços essenciais da Corte de Contas, trabalhando em home office.

As ações, como o sistema de home office para servidores da Corte de Contas, estão sendo implementadas com base na Resolução Administrativa no 005/2020/TCMPA.

O prazo para preenchimento do questionário sobre as Ouvidorias Municipais que encerraria no dia 30 de junho de 2020, foi prorrogado para o dia 15 de julho de 2020. Até o fechamento do relatório do 2º trimestre, 65 Prefeituras Municipais e 79 Câmaras Municipais haviam preenchido ao formulário Eletrônico, totalizando 144 questionários. No dia 17/08/2020, o prazo para preenchimento do questionário sobre as Ouvidorias Municipais que já havia sido encerrado, foi reaberto e prorrogado para o dia 17 de setembro de 2020;

Novas ações, foram implementadas com base na Resolução Administrativa n.º 012/2020/TCM-PA, de 26 de agosto de 2020;

Novas ações, foram implementadas com base na Resolução Administrativa n.º 015/2020/TCM-PA, de 04 de novembro de 2020; esta Ouvidoria adotou novamente o sistema de escala de trabalho das servidoras, que revezaram-se até a data de início do recesso anual: 18/12/2020.

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

	Notícia de irregularidade	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Arquivada	Total Geral
1º Trimestre 2020	152	13	64	01	01	10	241
2º Trimestre 2020	122	03	114	02	02	20	263
3º Trimestre 2020	155	04	118	05	01	07	290
4º Trimestre	90	03	63	02	0	8	166
Total Geral	**519**	**23**	**359**	**10**	**4**	**45**	**960**

Belém-Pará, 06 de fevereiro de 2020.

Brenda Silva Alcântara Oliveira
Coordenadora da Ouvidoria TCM/Pa

Confere:

Mara Lúcia Barbalho da Cruz
Conselheira Ouvidora TCM/Pa