



Relatório de Atividades da Ouvidoria 2024



APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará (TCM/PA) - 2024 é um documento que visa consolidar as atividades e resultados da Ouvidoria ao longo do ano de 2024, reunindo informações detalhadas sobre o volume e a natureza das manifestações recebidas, o tempo de resposta às demandas, o nível de satisfação dos cidadãos com os serviços prestados, além de destacar a participação em eventos e projetos de melhoria contínua.

As informações aqui dispostas são uma ferramenta importante de transparência e prestação de contas para com a sociedade, apresentando uma visão clara sobre como a Ouvidoria tem atuado para atender as demandas dos cidadãos, melhorando a comunicação entre o público e o Tribunal e promovendo um ambiente de trabalho ético e eficiente.

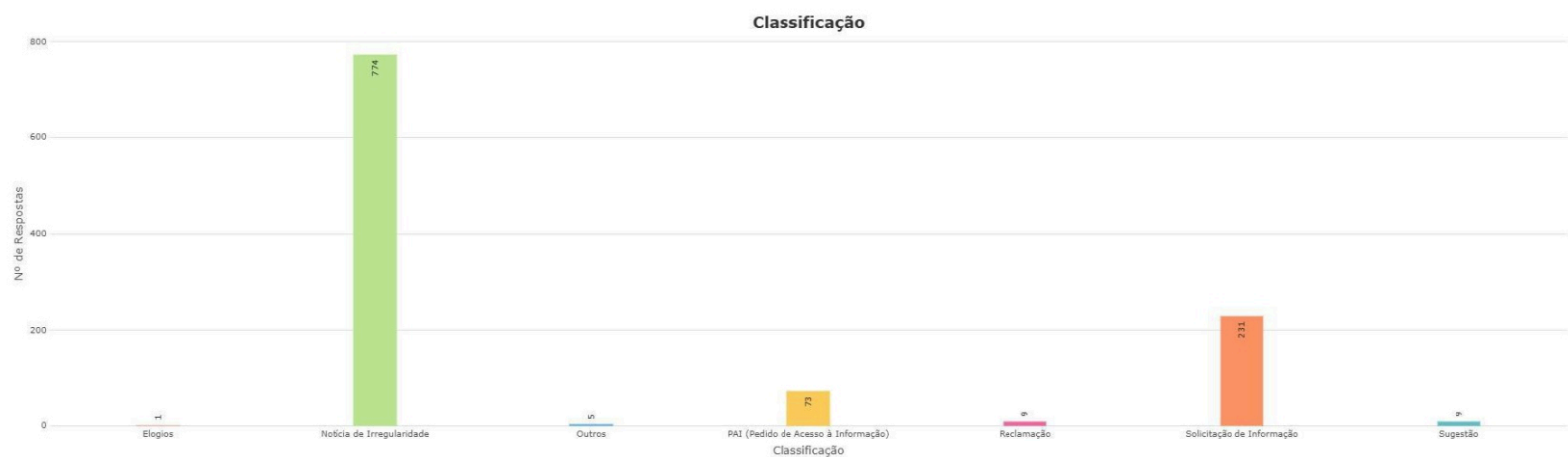
Objetivamos que este relatório reforce o compromisso do TCM/PA com a eficiência, a ética e a transparência na gestão pública, reafirmando o impacto e a importância da Ouvidoria do TCM/PA na promoção da governança pública e da responsabilidade social.

PRODUTIVIDADE

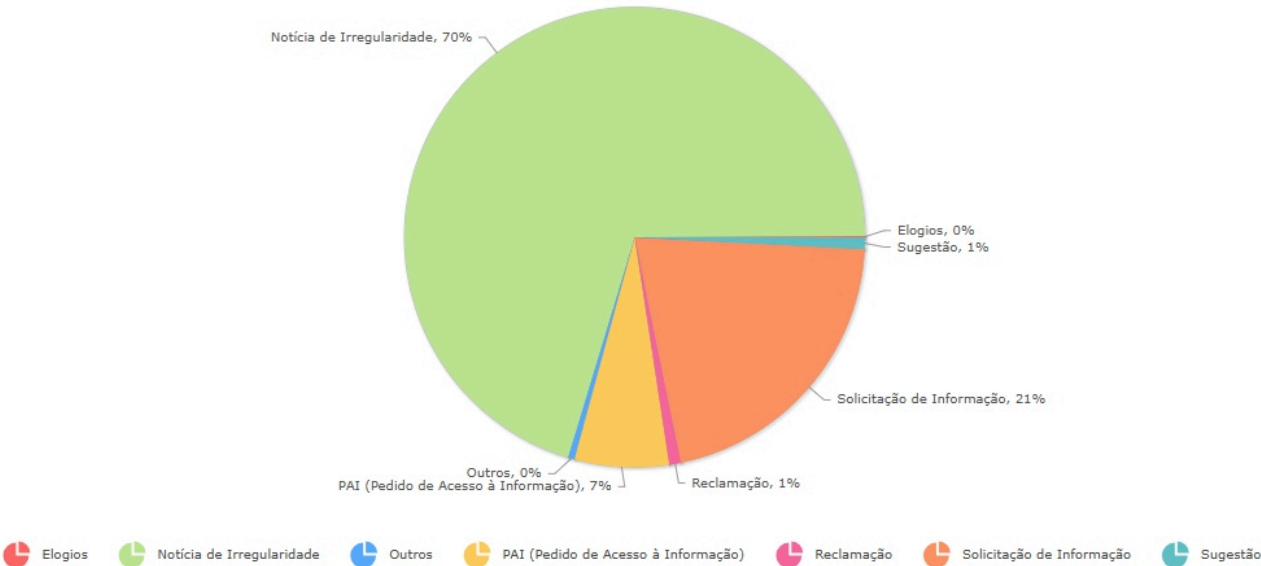
Apresenta-se o Relatório de Atividades desta Ouvidoria referente ao ano de 2024, onde foram recebidas 919 manifestações, as quais foram classificadas da seguinte forma: 08 Sugestões, 194 Solicitações de Informações, 04 Reclamações, 612 Notícias de Irregularidades, 01 Elogios e 31 demandas arquivadas e 69 Pedidos de Acesso à Informação (PAI).

Total de Manifestações Recebidas por Trimestre:
1º Trimestre: 268 manifestações
2º Trimestre: 96 manifestações
3º Trimestre: 259 manifestações
4º Trimestre: 296 manifestações

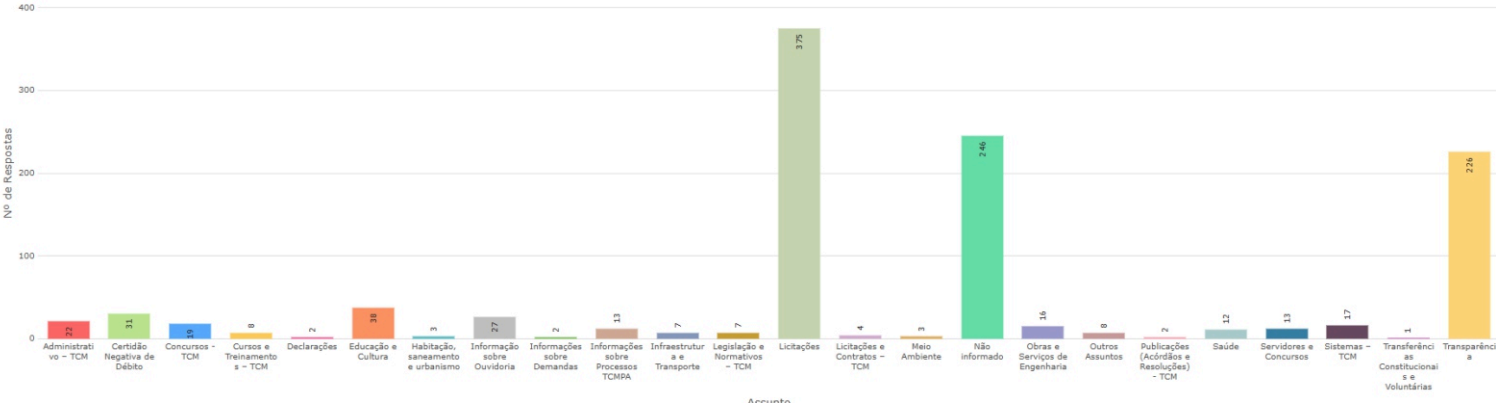
Verifica-se que, ao longo de 2024, a maioria das manifestações está relacionada a Notícias de Irregularidade (mais de 70%), com a maior parte delas sendo apresentada por representantes de empresas privadas. Ademais, ao filtrar os dados por assunto, observa-se que o tema de Licitações continua liderando o número de ocorrências, como evidenciado no gráfico abaixo.



Classificação



Assunto



Classificação das Manifestações:

Notícias de Irregularidades: Predominam ao longo do ano, com variações entre 62% a 74% das manifestações.

Solicitações de Informações: Entre 18 à 48 por trimestre.

Pedidos de Acesso à Informação (PAI): Total de 69 manifestações ao longo do ano.

Reclamações e Sugestões: Menos frequentes

31 manifestações arquivadas, entre demandas testes e classificadas como de conteúdo inconsistente ou sem atribuição do TCMPA.

Prazos de Resposta

Demandas Respondidas Dentro do Prazo Legal por Trimestre:

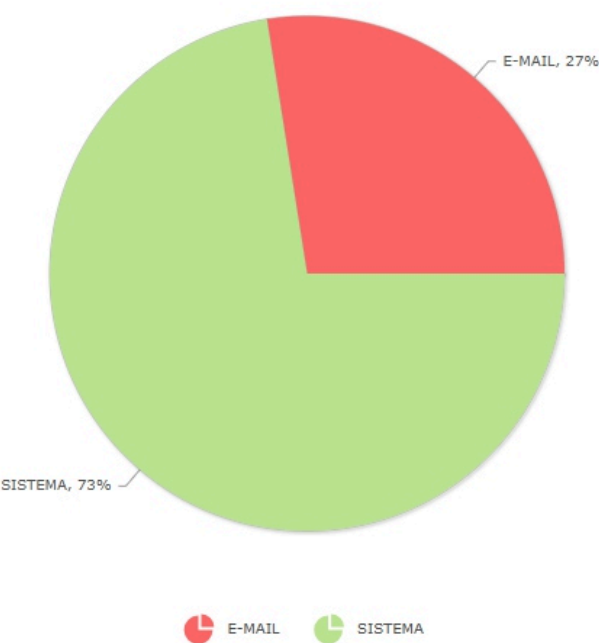
1º Trimestre: 216 respondidas
2º Trimestre: 204 respondidas
3º Trimestre: 211 respondidas
4º Trimestre: 196 respondidas



Meios de Recebimento das Demandas

Recebimento por Internet: Entre 64% a 79% das manifestações.

Forma de Recebimento



Outros Meios de Recebimento
Sistema e-Ouvidoria: Média de 74%
E-mail: Média de 24%
Outros (carta, presencial): Média de 2%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Os dados a seguir refletem a totalidade das informações coletadas no sistema E-Ouvidoria durante o ano de 2024, incluindo pesquisas de satisfação respondidas pelos manifestantes. Essa base de dados deve ser considerada como referência para a análise dos resultados apresentados nos gráficos.

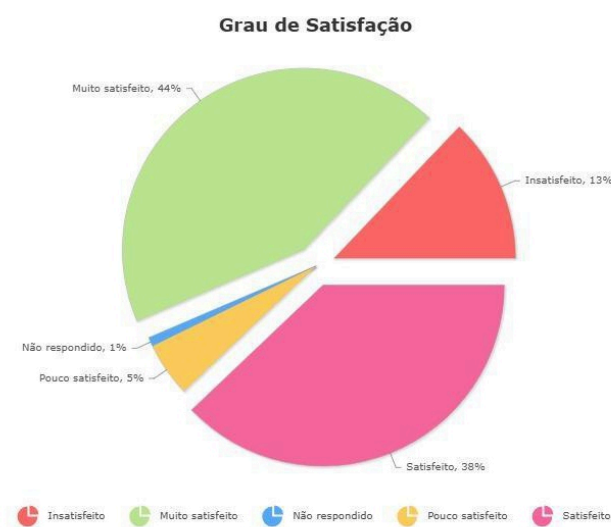
Observa-se um aumento de 17% na entrega de respostas dentro do prazo ou em um tempo inferior ao esperado.

Satisfação Geral:

Muito Satisfeitos: 32% a 58%

Satisfeitos: 33% a 50%

Insatisfeitos: 9% a 14%



Outros Indicadores

Celeridade no Atendimento:

Dentro ou antes do prazo: 80% (média anual)

Opiniões desfavoráveis ou neutras: 20%

Grau de Satisfação Geral:

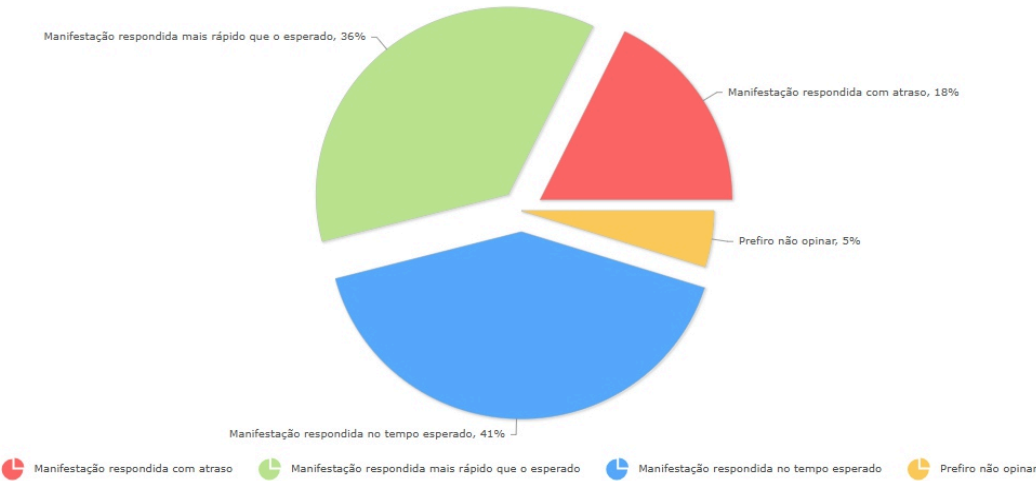
Muito Satisfeitos: 43%

Satisfeitos: 38%

Insatisfeitos: 12%

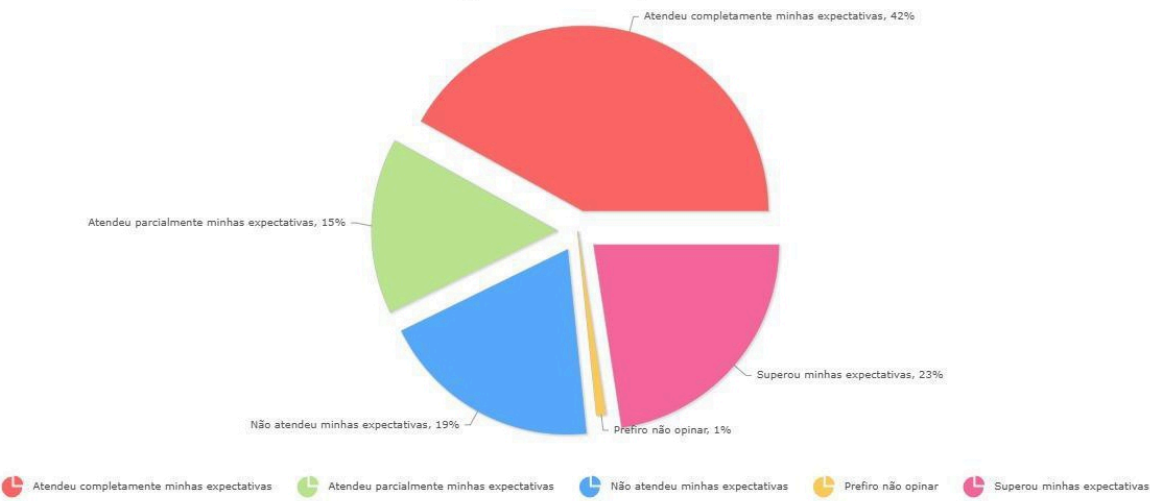
Outros: 7%

Prazo da Resposta

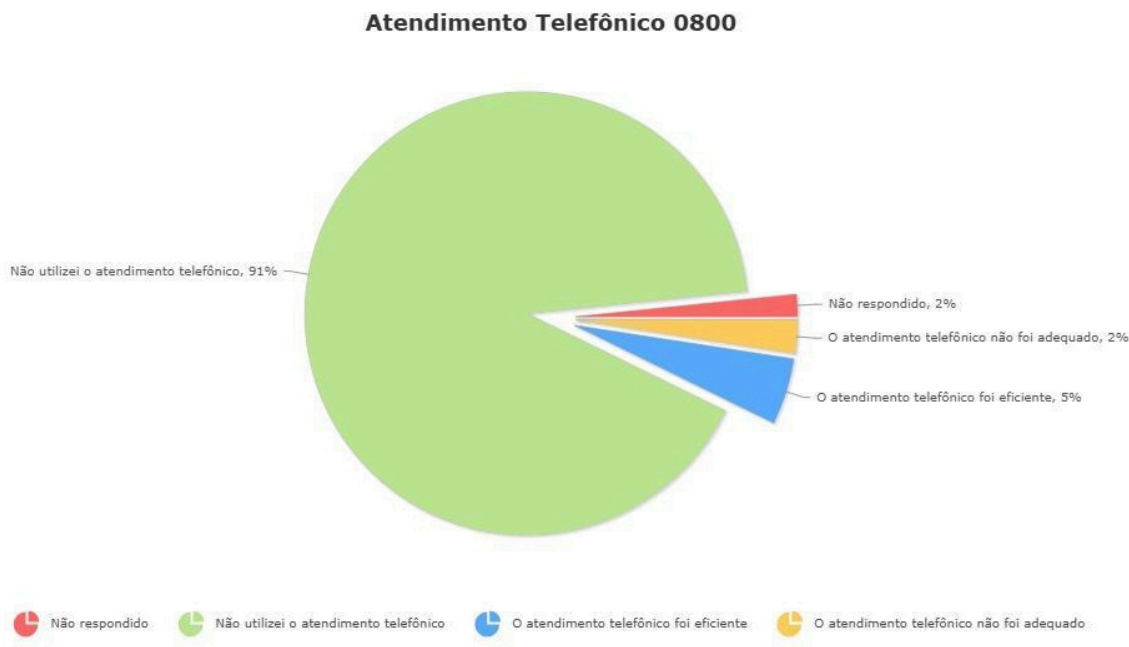


Qualidade da resposta

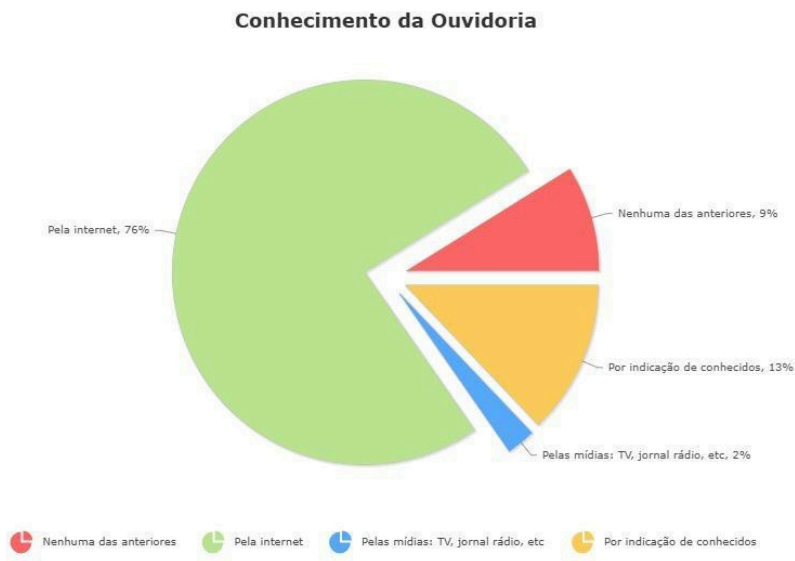
Qualidade da Resposta



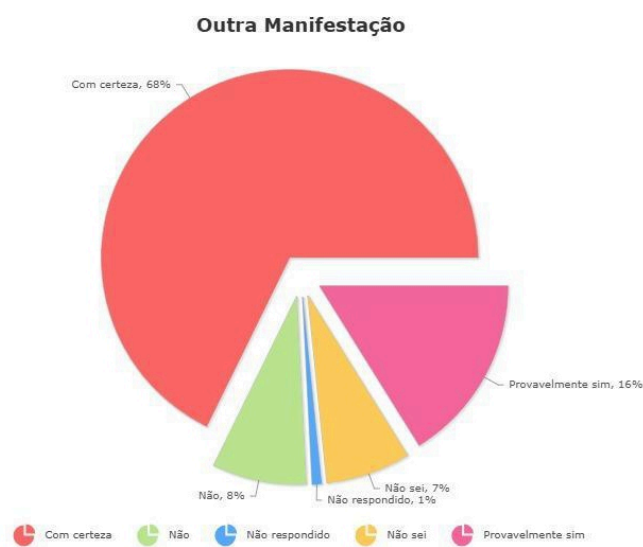
Atendimento Telefônico 0800



Conhecimento da Ouvidoria



Outra Manifestação



Entre os pontos de melhorias destacados pelos demandantes durante o ano de 2024, em seus comentários durante as pesquisas de satisfação, citamos as constantes atualizações e camadas de proteção no sistema e-Ouvidoria e a redução do uso de respostas padronizadas, em favor de Pareceres com cada vez mais materialidade.

NOTÍCIAS DE IRREGULARIDADE E SUAS TRANSFORMAÇÕES EM DENÚNCIAS E REPRESENTAÇÕES

Desde a troca do sistema SISOUV para o E-Ouvidoria, não foi mais possível coletar os dados relacionados às manifestações que resultaram em processos administrativos autuados nesta Corte de Contas. O SISOUV enfrentou um período de inatividade entre 14 e 24 de março de 2022, e, embora tenha retomado seu funcionamento com um novo link de acesso, diversas ferramentas permaneceram inoperantes até a migração para o novo sistema em 24 de novembro de 2022.

Além disso, a integração entre o sistema interno de acompanhamento e tramitação de processos administrativos, o e-TCM, e o novo E-Ouvidoria foi descontinuada, impedindo a quantificação das informações necessárias para fornecer os dados essenciais. Por conta desses problemas, não foi possível contabilizar as demandas recebidas por esta Ouvidoria que geraram processos administrativos nesta Corte.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (PAI)

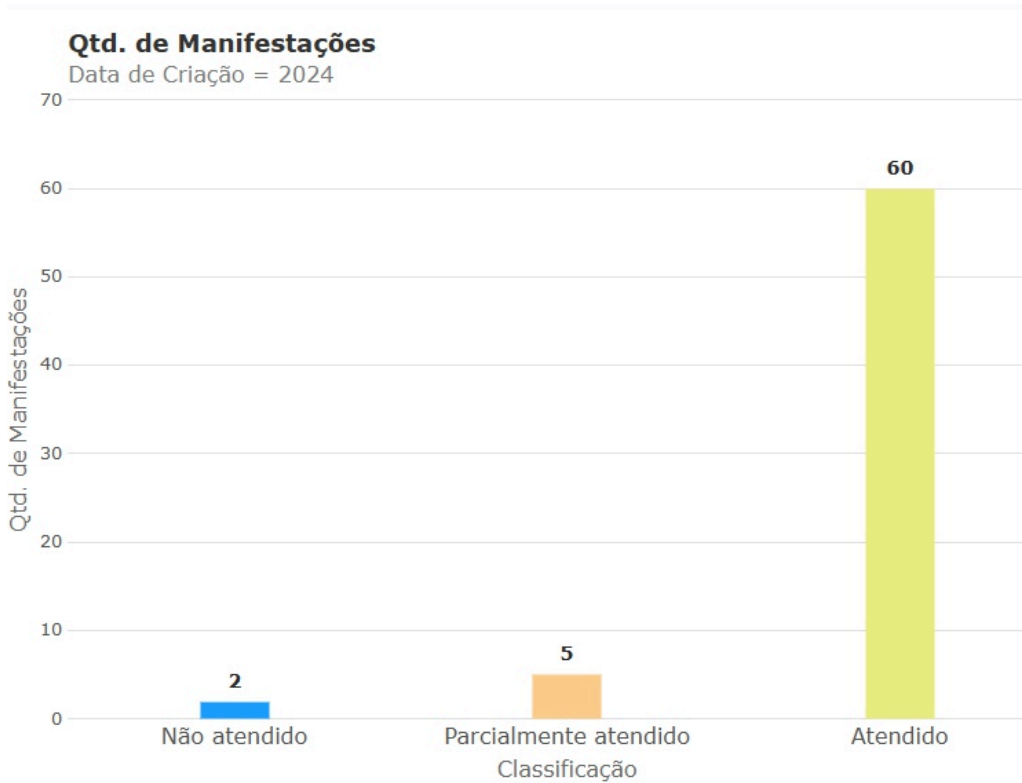
Pedido de Acesso à Informação (PAI) é um mecanismo fundamental para garantir a transparência pública e o acesso dos cidadãos às informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades da administração pública. Previsto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), o PAI permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, solicite dados e informações de interesse público de forma simples, ágil e sem necessidade de justificar o motivo do pedido.

O PAI fortalece a cidadania ao promover o controle social e a participação da sociedade na gestão pública, além de contribuir para o combate à corrupção e a melhoria na eficiência dos serviços públicos. Para realizar um pedido, os cidadãos devem consultar os canais oficiais de atendimento de cada órgão público, como portais de transparência, sistemas eletrônicos ou ouvidorias.

No TCMPA, a Ouvidoria é a responsável por coordenar e monitorar o cumprimento dos prazos dos Pedidos de Acesso à Informação, trabalhando constantemente pela progressiva e constante melhoria da transparência da Administração Pública e do fortalecimento dos direitos dos cidadãos.

Informações estatísticas mais detalhadas sobre os PAIs recebidos em 2024 estão dispostas no Relatório Anual Estatístico do PAI de 2024, disponível na página institucional da Ouvidoria.

Manifestações Classificadas como PAI
Total de PAI: 69 manifestações ao longo do ano (02 arquivados).



PARTICIPAÇÃO EM PALESTRAS E EVENTOS

PROJETO TRILHAS DA CIDADANIA

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria, em conjunto com a Diretoria da Gestão de Pessoas, além do apoio da Escola de Contas Conselheiro Irawaldyr Rocha realizou o projeto “Trilhas da Cidadania”, no qual, ao longo de 23 encontros, os estagiários de nível médio do TCM-PA foram acolhidos pelos instrutores (servidores do TCM-PA) e pelo corpo técnico do tribunal, participando de discussões, palestras e atividades interativas.

No período, de maneira multi e interdisciplinar (com músicas, obras de arte, textos literários, vídeos educativos e rodas de conversa) foram discutidos os temas: Noções de Cidadania (a realidade inventada), a Construção Histórica da Cidadania, as Gerações de Direitos Humanos, Noções de Direito Constitucional e Administrativo, A Constituição Federal de 1988, o Estatuto da Criança e do Adolescente, O TCM-PA e suas atribuições e a Ouvidoria e o fortalecimento do controle social.

De maneira paralela, com o programa “Para Gostar de Ler”, os jovens foram incentivados a conhecer e a ler vários gêneros e textos literários (da crônica e da fantasia ao terror), com a compreensão de que a leitura desenvolve o conhecimento de mundo e o senso crítico – características importantes para o exercício de uma cidadania verdadeira e plena.

Em dezembro, os estagiários participaram de uma cerimônia final, no qual exibiram ao corpo funcional do TCM os conhecimentos adquiridos, bem como uma peça teatral baseada em livro por eles lido durante o ano – com o acompanhamento dos instrutores – tendo os estagiários escrito o roteiro, atuado e realizado, a trilha sonora e fabricado o cenário.





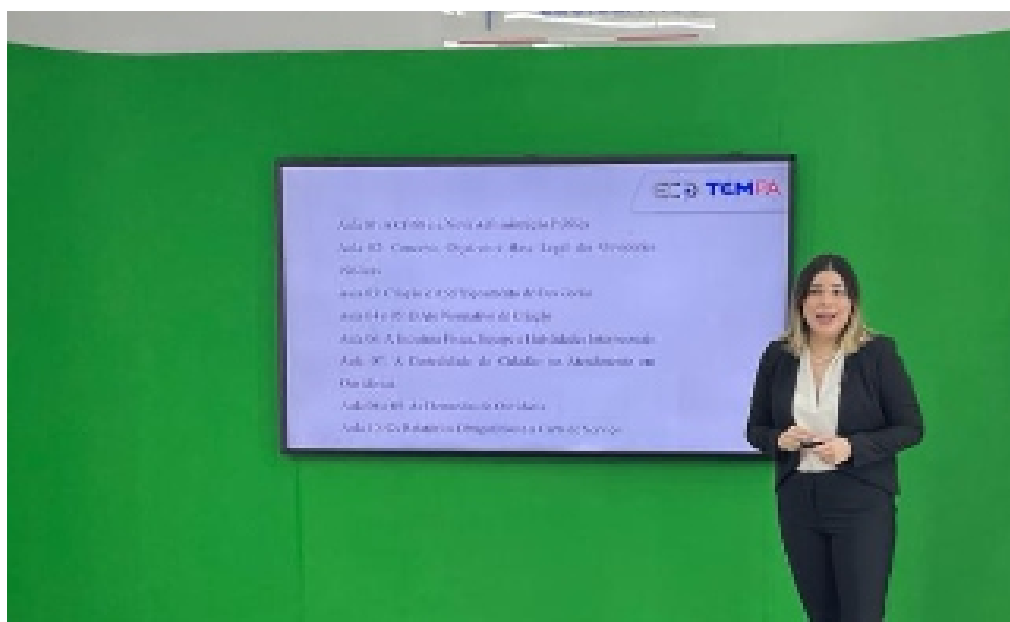
OUVIDORIA DAY – LANÇAMENTO DO CURSO EAD OUVIDORIA EFETIVA

Com o propósito de discutir sobre a temática “Ouvidoria”, a Ouvidoria do TCMPA se juntou a todos os Tribunais de Contas do Brasil na comemoração do Ouvidoria Day 2024, incentivados pelo Instituto Rui Barbosa.

Para o ano do 2024, a Ouvidoria concebeu e gravou o mini curso EAD – “Ouvidoria Efetiva”, destinado a incentivar os jurisdicionados do TCMPA, de todos os cantos do Pará, a implantar Ouvidorias Públicas e conhecer a legislação e as boas práticas mais recentes sobre a criação e funcionamento de uma Ouvidoria.

O curso pode ser encontrado na página institucional da Ouvidoria do TCMPA ou da Escola de Contas do TCMPA Conselheiro Irawaldyr Rocha.





POLÍTICA DE ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO E OUTRAS VIOLÊNCIAS DO TCM-PA

O Tribunal Pleno aprovou a Resolução Administrativa Nº 13/2024/TCMPA, que institui e regulamenta, no âmbito da Corte de Contas, sua Política Interna de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual, da Discriminação, da Violência de Gênero e de Outras Modalidades de Violência Laboral, com ênfase na atuação desta instituição no apoio e execução das ações do Comitê de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual, Moral e Violência Laboral (CIPEADV).

Desde a implementação da Resolução nº 13/2024 e a criação do CIPEADV, a Ouvidoria do TCM-PA tem desempenhado um papel essencial no apoio às atividades do Comitê, inclusive como integrante do mesmo. A Ouvidoria, enquanto órgão de escuta, acolhimento e mediação de conflitos, tem sido um elo vital entre os servidores e a administração do Tribunal. Ao longo de 2024, a Ouvidoria se envolveu ativamente no processo de implementação das políticas e práticas do CIPEADV, colaborando diretamente para a resolução dos casos que surgiram e garantindo que os direitos dos servidores fossem respeitados.

Além disso, a Ouvidoria tem atuado como um ponto de referência para aqueles que buscam informações sobre o funcionamento do CIPEADV ou que desejam fazer denúncias de forma anônima ou confidencial. Esse papel foi essencial para assegurar que os servidores se sentissem amparados e seguros ao relatar situações de assédio ou violência no ambiente de trabalho.

A Ouvidoria também contribuiu significativamente para a construção de um canal de comunicação efetivo entre os membros do CIPEADV e os demais setores do TCM-PA, viabilizando a troca de informações, a orientação dos servidores e a realização de ações preventivas. A atuação da Ouvidoria foi um fator de integração entre as diferentes áreas do Tribunal, reforçando a ideia de que o enfrentamento do assédio e da violência laboral deve ser uma tarefa conjunta, envolvendo todos os setores da instituição.

No ano de 2024, foram realizadas campanhas (inclusive em homenagem ao mês Setembro Amarelo), eventos, pesquisas e atendimentos sobre a temática, bem como o lançamento de um manual, com a participação ativa da Ouvidoria do TCM-PA.





OUVIDORIA E O EVENTO TCM DE PORTAS ABERTAS

O Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCM-PA), por meio da realiza o evento "TCM de Portas Abertas", por meio da Escola de Contas Conselheiro Irawaldir Rocha, que tem por objetivo apresentar a estudantes conhecimentos sobre controle externo, social e as atividades da Corte de Contas. O projeto recebeu estudantes de graduação, proporcionando aos alunos uma visão aprofundada sobre a atuação do TCM-PA e suas atribuições, além de sua importância na sociedade, fortalecendo os elos entre a academia e a Administração Pública.

A atividade faz parte do projeto “TCM de Portas Abertas”.

A Ouvidoria participa com a palestra “Ouvidoria – Aqui você tem voz!”, que aborda suas atividades e o protagonismo da sociedade no controle social e na construção da cidadania brasileira, incentivando os alunos a se utilizarem da ferramenta e serem verdadeiros parceiros do TCMPA.

A equipe da ouvidoria organiza ainda uma dinâmica de jogos, que envolvem os alunos de maneira prática e interativa, permitindo aos mesmos vivenciar situações reais e entender melhor o funcionamento e a importância da ouvidoria no contexto institucional.





AÇÕES SOCIAIS

No ano de 2024 ocorreu Ação Social Conjunta, reunindo diversos projetos da instituição, destacando-se a campanha da política da "Primeira Infância" e o stand da Ouvidoria do TCM-PA, que esteve disponível para receber manifestações, sugestões do público, além de prover orientações sobre o fortalecimento do controle social.

A Ouvidoria criou em conjunto com o grupo de atores da UFPA, caracterizados como palhaços, um breve espetáculo a fim de sensibilizar o público para a importância das atividades da Ouvidoria e do papel da sociedade para a fiscalização do TCMPA. Ademais, os atores utilizaram de jogos e dinâmicas da Ouvidoria do TCMPA para brincar e ensinar os infantes presentes sobre cidadania.

A participação de diferentes setores do TCM-PA e a presença ativa da comunidade tornaram o evento um sucesso, reforçando a importância da colaboração e do diálogo contínuo entre a instituição e a população.





PARTICIPAÇÃO EM PALESTRAS E EVENTOS

Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias 2024

Entre os dias 18 e 20 de junho de 2024, aconteceu em Aracaju, Sergipe, o Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias. O evento reuniu especialistas e representantes de tribunais de contas de todo o país para discutir temas relevantes e compartilhar experiências sobre a atuação das ouvidorias.

Diversas palestras foram realizadas, abordando tópicos fundamentais para o fortalecimento das ouvidorias, com foco especial na transparência e na melhoria dos serviços prestados. Além das palestras, houve uma reunião técnica destinada à proposição de medidas para a "Carta Compromisso" dos tribunais de contas, especialmente voltadas para a implementação de políticas de enfrentamento ao assédio sexual e moral no ambiente de trabalho.

O ponto alto do evento foi a assinatura da Carta Compromisso pelo Conselheiro Ouvidor Daniel Lavarda Reis Júnior, marcando o compromisso dos tribunais de contas com a promoção de um ambiente de trabalho seguro e respeitoso.

O encontro foi uma oportunidade valiosa para fortalecer a rede de colaboração entre as corregedorias, controles internos e ouvidorias, promovendo a adoção de práticas inovadoras e eficazes no combate ao assédio e na promoção de um ambiente de trabalho saudável.





IX Encontro Nacional dos Tribunais de Contas

O servidor da Ouvidoria Tiago Lucena, participou do evento que reuniu mais de 2 mil participantes. Dentre as palestras, o servidor também participou de reuniões de trabalho e comitês técnicos que discutiram os avanços em todos os setores dos Tribunais e das políticas públicas para a sociedade.

O evento foi promovido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (Atricon) em parceria com outras instituições e contou com 80 atividades, 84 palestrantes e discussões relevantes sobre a inovação no controle público, transparência e o fortalecimento dos órgãos de controle.



Simpósio para o Fortalecimento da Gestão Municipal no Pará 2025-2028

Prefeitas, prefeitos, vereadores e vereadores eleitos, junto com equipes técnicas que estarão na transição de mandatos municipais para o ano de 2025, participaram do “Simpósio para o Fortalecimento da Gestão Municipal no Pará 2025-2028”, que o Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCMPA) realizou nos dias 25 e 26 de novembro, no Hangar Centro de Convenções da Amazônia, em Belém.

O servidor da Ouvidoria Tiago Lucena esteve presente representando este setor.



II Encontro Estadual de rede de Ouvidorias do Pará

Com o tema “A Ouvidoria como Instrumento de Governança Pública, Gestão e Controle Social”, servidores de ouvidorias de diversos órgãos públicos participaram, nos dias 3 e 4 de dezembro, do II Encontro Estadual de Ouvidorias Públicas do Estado do Pará, realizado no auditório do Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA), em Belém.

A coordenadora e o servidor desta Ouvidoria, Manoella Negrão e Tiago Lucena participaram de palestras e mesas-redondas sobre temas relevantes, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e Ouvidoria Pública, Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho e Gestão de Informação em Ouvidorias.



REUNIÕES DA EQUIPE DE OUVIDORIA

A equipe da Ouvidoria realizou no período diversas reuniões, pesquisas e discussões internamente para debater os tópicos, legislação e boas práticas importantes para a realização de suas atividades, bem como a atualização e melhoramento constante de seus serviços.



CAMPANHAS SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria, em conjunto com a Assessoria de Comunicação do TCMPA, gravou vídeos institucionais discorrendo sobre os serviços prestados por esta Ouvidoria, com a Coordenadora Manoella Negrão e o Auditor de Controle Externo Tiago Lucena, além de participar de várias outras campanhas sobre a temática.



PROJETO “TRILHAS DA CIDADANIA” NAS ESCOLAS PARAENSES DE ENSINO FUNDAMENTAL

Em 2024, a Ouvidoria iniciou um novo ramo do projeto envolvendo o tema "Trilhas da Cidadania" com os estudantes do ensino fundamental II, visitando estudantes das escolas públicas de Belém e distritos, além de municípios da região metropolitana.

Nas escolas, a Ouvidoria realiza breve palestra com temas relacionados à Constituição Federal de 1988, reforçando a importância do conhecimento jurídico para a formação cidadã, ministrada tanto pela coordenadora desta Ouvidoria Manoella Negrão, quanto pelo Auditor de Controle Externo Tiago Lucena, seguido por participação guiada dos estudantes na aplicação do jogo de tabuleiro “Trilhas da Cidadania”.

Os eventos são mais um passo importante no desenvolvimento intelectual e profissional dos estudantes, proporcionando-lhes uma experiência multidisciplinar e enriquecedora.





PALAVRA FINAL

O **Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCM/PA - 2024** reafirma o compromisso da instituição com a transparência, a eficiência e o atendimento de qualidade ao cidadão. Ao consolidar os dados e resultados obtidos ao longo do ano, o documento reflete os esforços da Ouvidoria em promover a participação social, garantir o cumprimento de prazos legais e contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos. As iniciativas e projetos desenvolvidos demonstram o papel estratégico da Ouvidoria como canal de diálogo entre a sociedade e a administração pública, reforçando seu compromisso com a escuta ativa e a construção de soluções.

Com um olhar voltado para o futuro, a Ouvidoria se compromete a continuar aprimorando suas práticas e a fomentar uma cultura de responsabilidade e transparência, essencial para o desenvolvimento sustentável e democrático da sociedade.

Luis Daniel Lavareda Reis Junior
Conselheiro Ouvidor do TCM/PA