Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA

2025

Ouvidoria

TCMPA
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO PARÁ

APRESENTAÇÃO

Em conformidade com a Resolução nº 11.759/2015-TCMPA, que dispõe sobre as competências do Conselheiro-Ouvidor, especialmente:

Art. 2º. Compete ao Conselheiro-Ouvidor:

...

IX – apresentar ao Tribunal, anualmente, relatório circunstanciado das atividades realizadas;

e, ainda,

Art. 38. O Conselheiro-Ouvidor apresentará ao Plenário, até a última sessão do mês de fevereiro do ano subsequente, relatório anual circunstanciado das atividades realizadas pela Ouvidoria.

O presente **Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará (TCMPA)** consolida as ações desenvolvidas ao longo do **exercício de 2025**, com base nos relatórios trimestrais regularmente apresentados e aprovados. O documento tem por finalidade dar transparência às atividades realizadas, evidenciar os principais resultados alcançados, analisar indicadores de desempenho e registrar as ações institucionais voltadas ao fortalecimento da participação cidadã, do controle social e da governança pública.

Ao longo do ano, a Ouvidoria manteve atuação estratégica como **canal de escuta qualificada do cidadão**, instrumento de orientação institucional e elo entre a sociedade e o Tribunal, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública municipal e para o fortalecimento do controle externo.

PANORAMA GERAL DA ATUAÇÃO EM 2025

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria do TCMPA recebeu volume expressivo de manifestações, com predominância de **Notícias de Irregularidade**, o que reafirma o papel do setor como instrumento de controle social qualificado. As demandas foram recebidas majoritariamente por meio dos **canais digitais**, evidenciando a consolidação do sistema eletrônico como principal via de acesso da sociedade.

A atuação da Ouvidoria esteve pautada na **tempestividade**, na **qualidade das respostas**, no **apoio técnico às unidades internas e aos jurisdicionados** e na **articulação institucional**, buscando assegurar o correto tratamento das manifestações e a observância dos prazos regulamentares previstos na **Resolução nº 11.759/2018–TCM/PA.**

PRODUTIVIDADE E PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

A análise consolidada do exercício evidencia que **a maior parte das manifestações recebidas em 2025 refere-se a Notícias de Irregularidade**, representando aproximadamente **87% do total**, sendo, em sua maioria, encaminhadas por **representantes de empresas privadas.** Tal cenário reforça a Ouvidoria como canal estratégico de recepção de informações relevantes ao controle externo.

No que se refere ao **assunto das manifestações**, destacou-se o tema **"Licitações"**, responsável por mais de **37% das demandas**, seguido por **"Transparência"** (16%). Observou-se, ainda, crescimento relevante do assunto **"Educação e Cultura"**, que passou a representar cerca de **12%**, configurando novo eixo de atenção no exercício.

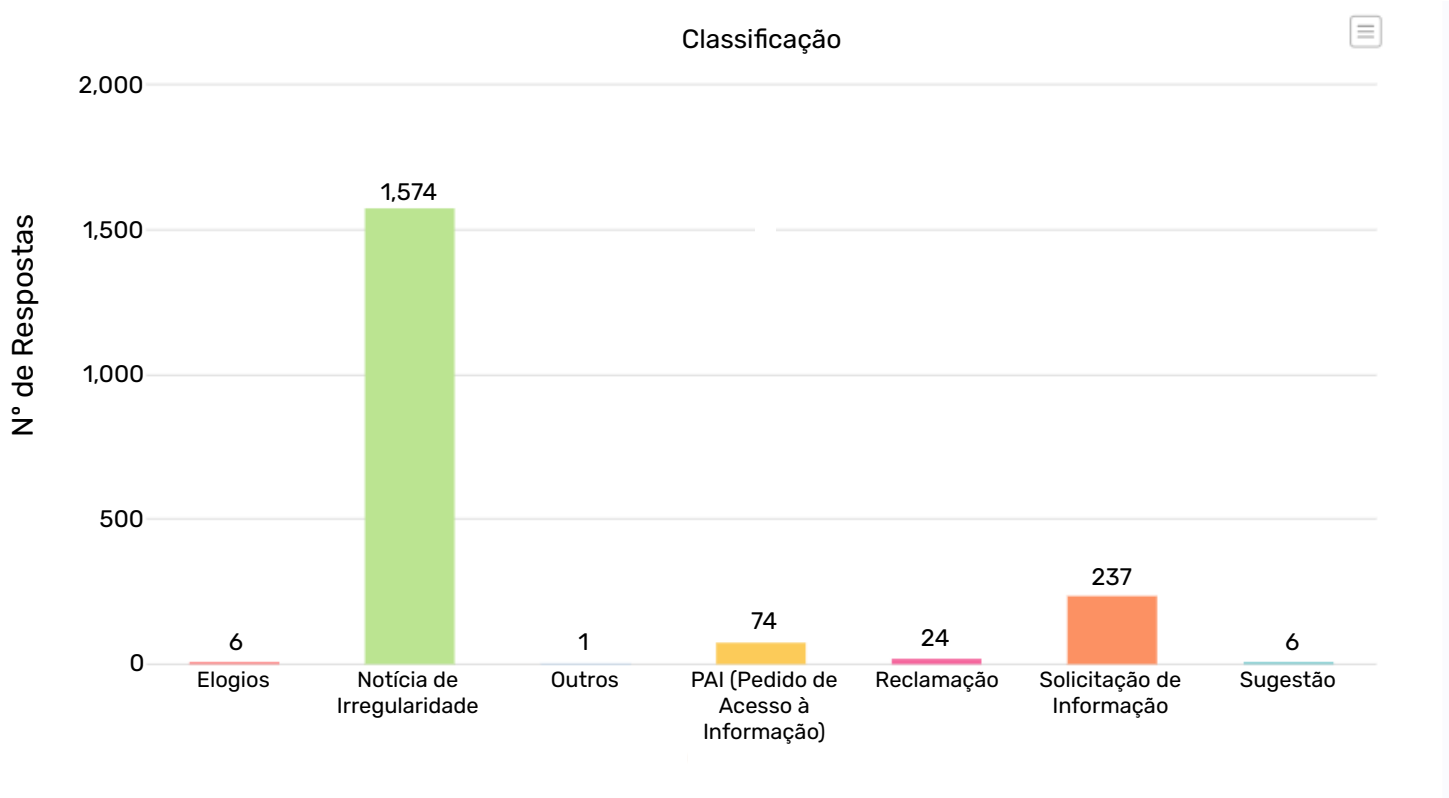
Trimestre	Total de Manifestações Recebidas
1° Trimestre	496
2° Trimestre	420
3° Trimestre	507
4° Trimestre	486
Total no Exercício de 2025	1.909

O quadro acima apresenta a distribuição das manifestações recebidas ao longo do exercício de 2025, totalizando **1.909 demandas**, com variação trimestral que evidencia a necessidade de acompanhamento contínuo da capacidade operacional da Ouvidoria e da gestão dos fluxos internos, especialmente diante do volume expressivo de demandas recebidas ao longo do ano.

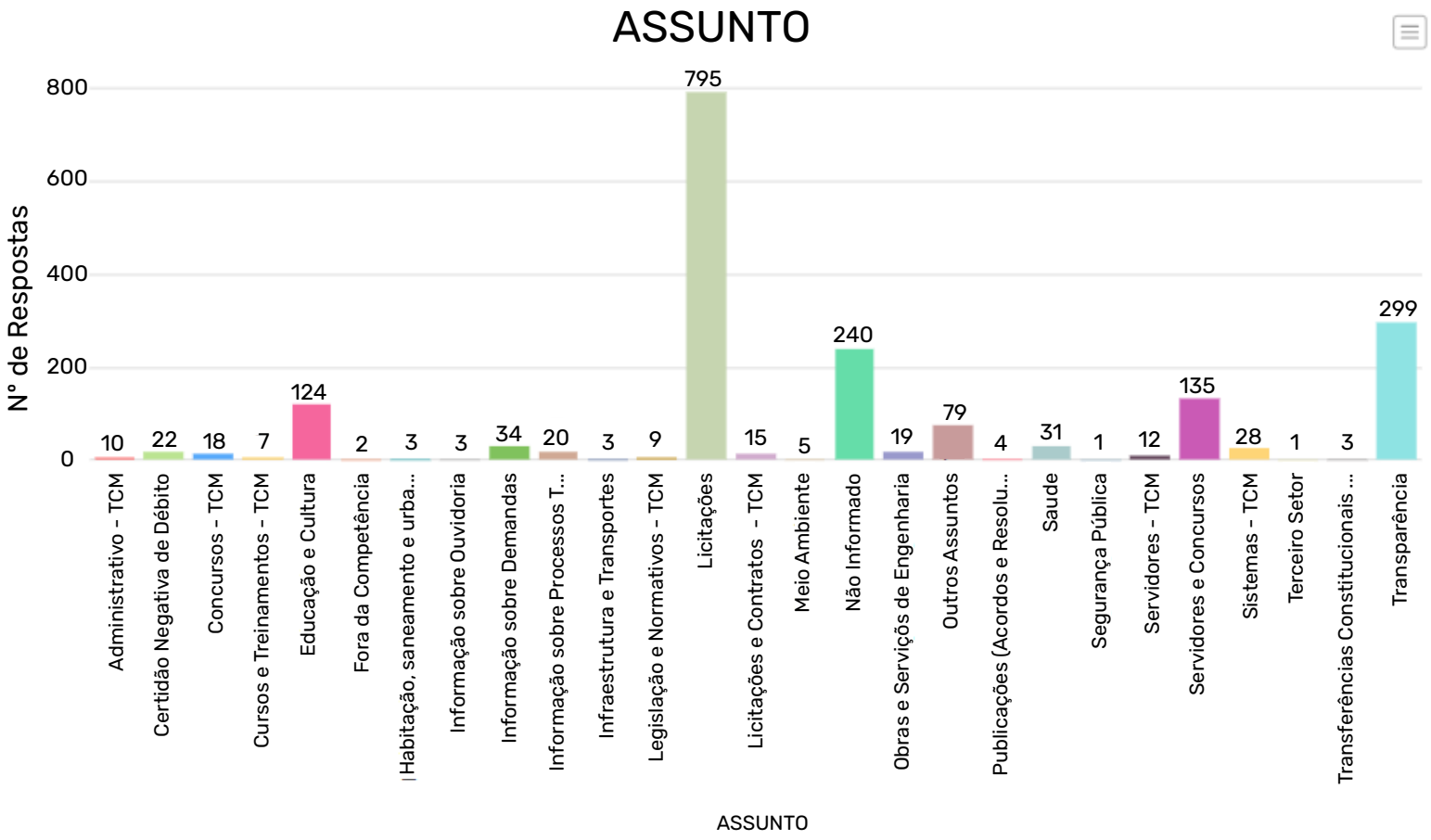
Verifica-se que, ao longo de **2025**, a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria esteve relacionada a **Notícias de Irregularidade**, representando percentual predominante do total, sendo, em sua maioria, apresentadas por **representantes de empresas privadas**. Ao analisar as demandas por assunto, observa-se que o tema **Licitações** manteve-se como o principal foco das manifestações, liderando o número de ocorrências no período, conforme demonstrado no **gráfico abaixo**.

A análise consolidada das manifestações recebidas em **2025**, conforme demonstrado nos gráficos de **classificação** e **assunto**, evidencia a expressiva predominância das **Notícias de Irregularidade**, que totalizaram **1.574 registros**, confirmando a Ouvidoria como importante canal de apoio ao controle externo e de encaminhamento de informações relevantes à atuação fiscalizatória do Tribunal. Em seguida, destacam-se as **Solicitações de Informação**, com **237 manifestações**, e os **Pedidos de Acesso à Informação (PAI)**, que somaram **74 registros** ao longo do exercício, refletindo a demanda da sociedade por transparência e acesso a dados públicos.

As **Reclamações (24)**, **Sugestões (6)**, **Elogios (6)** e outras classificações apresentaram incidência significativamente menor no conjunto das demandas analisadas.



No que se refere à **classificação por assunto**, observa-se que o tema **Licitações** concentrou o maior número de manifestações, com **795 registros**, evidenciando-se como área de maior atenção e sensibilidade para a administração pública municipal. Em seguida, destacam-se os assuntos **Transparência (299)**, **Não informado (240)**, **Servidores e Concursos (135)** e **Cursos e Treinamentos (124)**, além de demandas relacionadas a **Obras e Serviços de Engenharia**, **Sistemas**, **Informações sobre Demandas**, **Saúde** e **Publicações (Acórdãos e Resoluções)**. Esse conjunto de dados permite identificar **tendências recorrentes**, áreas críticas e temas de maior interesse social, subsidiando o planejamento institucional e a atuação preventiva do Tribunal, por meio de capacitações, notificações e expedição de medidas cautelares, contribuindo para o aprimoramento contínuo das ações de controle externo.


ASSUNTO
Nº de Respostas
800
600
400
200
0
10
22
18
7
124
2
3
3
34
20
3
9
795
15
5
240
19
79
4
31
1
12
135
28
1
3
299
Administrativo - TCM
Certidão Negativa de Débito
Concursos - TCM
Cursos e Treinamentos - TCM
Educação e Cultura
Fora da Competência
Habitação, saneamento e urba...
Informação sobre Ouvidoria
Informação sobre Demandas
Informação sobre Processos T...
Infraestrutura e Transportes
Legislação e Normativos - TCM
Licitações
Licitações e Contratos - TCM
Meio Ambiente
Não Informado
Obras e Serviços de Engenharia
Outros Assuntos
Publicações (Acordos e Resolu...
Saude
Segurança Pública
Servidores - TCM
Servidores e Concursos
Sistemas - TCM
Terceiro Setor
Transferências Constitucionais ...
Transparência
ASSUNTO

GESTÃO DE PRAZOS E PASSIVO

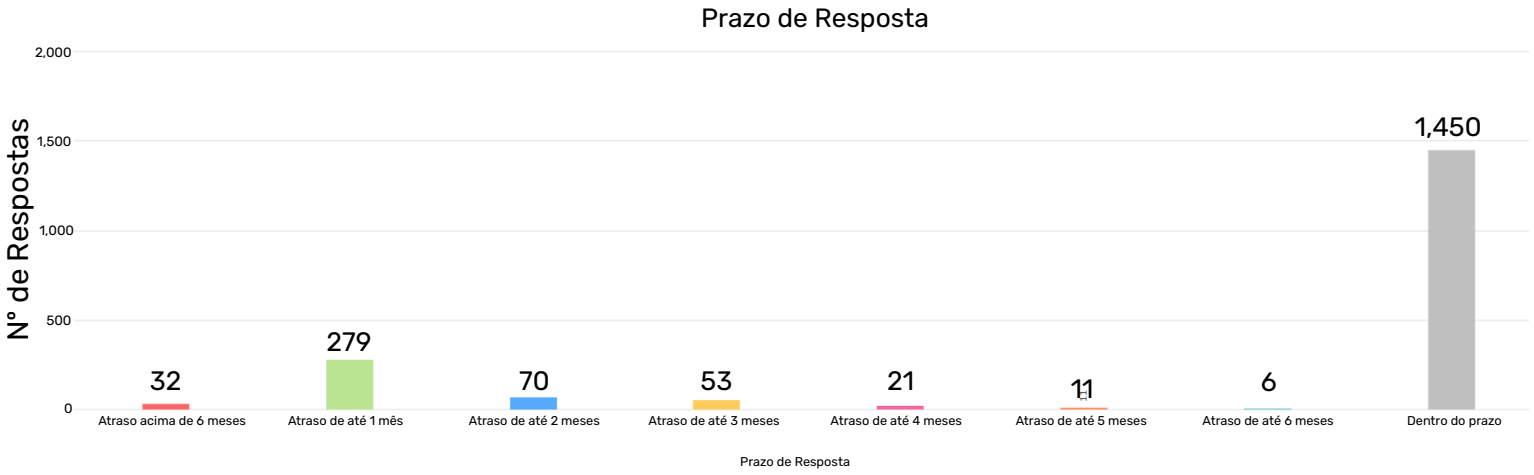
A análise dos **prazos de resposta das manifestações tratadas pela Ouvidoria ao longo do exercício de 2025**, conforme demonstrado nos gráficos acima, evidencia desempenho predominantemente positivo quanto à **tempestividade no atendimento**. Observa-se que **75% das manifestações foram respondidas dentro do prazo regulamentar**, reafirmando o compromisso institucional da Ouvidoria com a observância dos prazos estabelecidos e com a qualidade do atendimento prestado ao cidadão.

No conjunto das demandas respondidas **fora do prazo**, verifica-se que a maior concentração refere-se a **atrasos de até 1 mês**, que representam **15%** do total. Os atrasos de maior duração apresentaram incidência significativamente menor, distribuindo-se entre **até 2 meses (4%)**, **até 3 meses (3%)**, **até 4 meses (1%)**, **até 5 meses (1%)** e **até 6 meses (0%)**. As manifestações com **atraso superior a 6 meses** corresponderam a apenas **2%** do total, indicando que os casos de maior extrapolação de prazo são pontuais e não representam o padrão predominante de atendimento.



A análise quantitativa dos dados reforça esse cenário, com **1.450 manifestações respondidas dentro do prazo**, frente a volumes progressivamente menores à medida que se ampliam os intervalos de atraso, evidenciando maior concentração nos atrasos de curta duração. Esse comportamento demonstra a efetividade das ações de acompanhamento dos fluxos internos e o esforço contínuo da Ouvidoria em estimular as **Unidades Especializadas** a responderem às demandas de forma tempestiva.

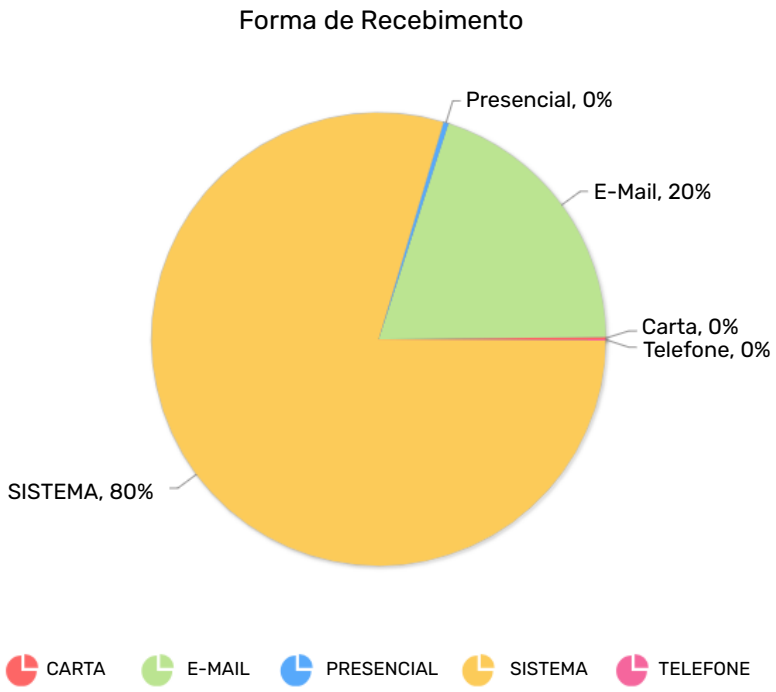
Dessa forma, os dados consolidados indicam que, embora existam desafios a serem enfrentados na redução do passivo residual e na mitigação de atrasos pontuais, a **gestão de prazos em 2025 apresentou resultado satisfatório**, refletindo avanço na organização dos fluxos, no monitoramento das manifestações e no fortalecimento da atuação integrada entre a Ouvidoria e as unidades técnicas do Tribunal.



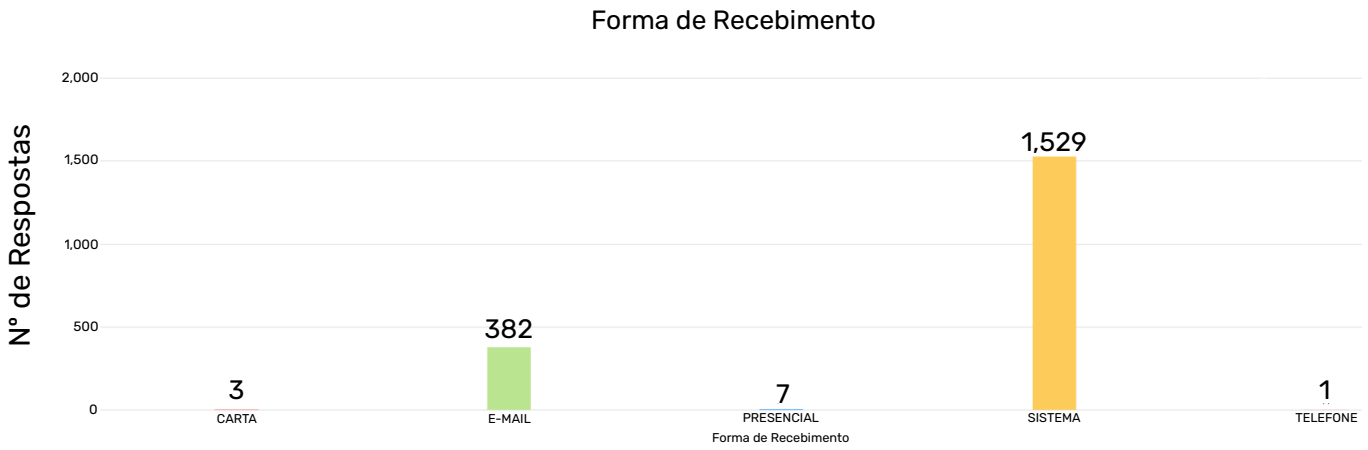
Forma de Recebimento das Manifestações

A análise da **forma de recebimento das manifestações ao longo do exercício de 2025**, conforme demonstrado nos gráficos acima, evidencia a **predominância dos canais digitais** como principal meio de acesso da sociedade à Ouvidoria do TCMPA. Observa-se que **80% das manifestações foram registradas por meio do Sistema eletrônico**, consolidando-o como o canal prioritário de comunicação entre o cidadão e o Tribunal.

Em seguida, o **e-mail institucional** aparece como o segundo meio mais utilizado, correspondendo a **20% das manifestações**, o que reforça a importância dos canais digitais complementares no atendimento às demandas da sociedade. As formas de recebimento **presencial**, **telefone** e **carta** apresentaram participação residual ou inexistente no período analisado, indicando baixa utilização desses meios tradicionais.



A análise quantitativa confirma esse cenário, com **1.529 manifestações registradas pelo sistema eletrônico e 382 recebidas por e-mail**, frente a números significativamente reduzidos nos demais canais. Esses dados demonstram a **modernização do acesso à Ouvidoria**, a preferência da sociedade por meios digitais e a efetividade das ferramentas eletrônicas disponibilizadas pelo Tribunal para o registro e acompanhamento das manifestações. Dessa forma, o perfil de recebimento das demandas em 2025 reforça a necessidade de **manutenção e aperfeiçoamento contínuo do sistema eletrônico**, bem como o fortalecimento das estratégias de atendimento digital, em consonância com os princípios da eficiência, da transparência e da ampliação do acesso aos serviços públicos.


Forma de Recebimento
Nº de Respostas
2,000
1,500
1,000
500
0
3
382
7
1,529
1
CARTA
E-MAIL
PRESENCIAL
SISTEMA
TELEFONE
Forma de Recebimento

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com base nos resultados consolidados da **Pesquisa de Satisfação aplicada aos manifestantes ao longo de 2025**, os gráficos evidenciam uma **avaliação predominantemente positiva** quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria do TCMPA, com destaque para os indicadores de satisfação geral, prazo de resposta e confiança no canal de escuta.

No que se refere ao **grau de satisfação**, observa-se que **65% dos respondentes declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos** com o atendimento recebido, sendo **33% muito satisfeitos** e **32% satisfeitos**. Por outro lado, **24% informaram estar pouco satisfeitos** e **10% insatisfeitos**, o que sinaliza pontos de atenção para o aprimoramento contínuo dos serviços, especialmente no tocante à clareza e à resolutividade das respostas.

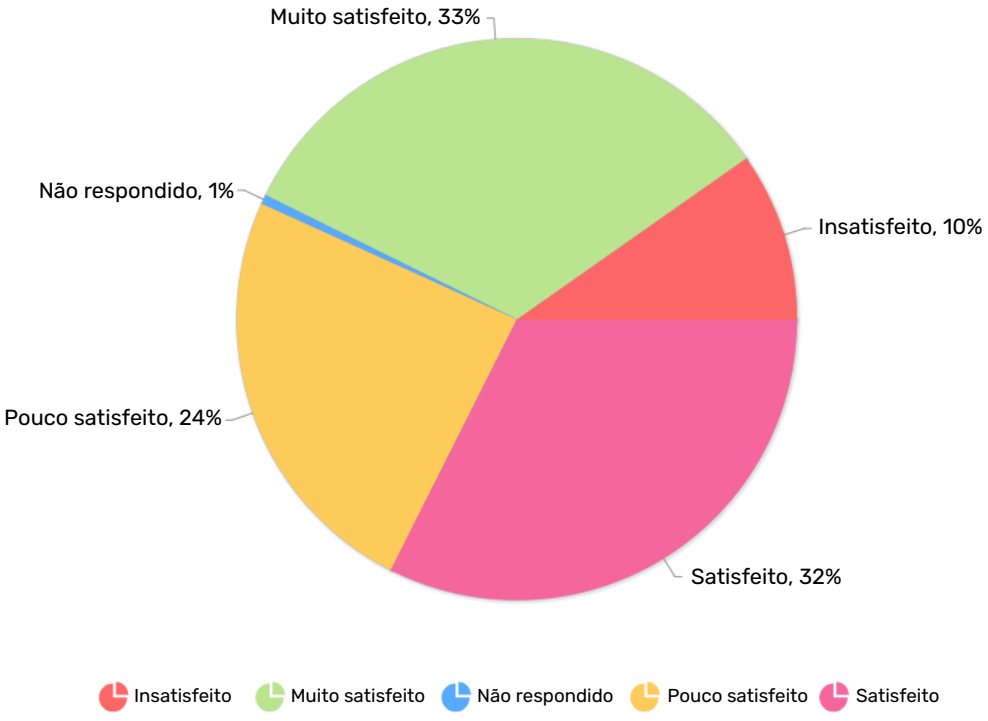
Em relação ao **prazo de resposta**, os dados demonstram desempenho positivo: **61% dos manifestantes afirmaram que suas demandas foram respondidas dentro do tempo esperado**, enquanto **27% relataram ter recebido retorno em prazo inferior ao previsto**, totalizando **88% de avaliações favoráveis quanto à celeridade**. Apenas **8% indicaram atraso**, reforçando o reconhecimento da atuação da Ouvidoria no cumprimento dos prazos regulamentares.

Quanto à **qualidade das respostas**, os resultados apontam que **41 manifestações atenderam completamente às expectativas** e **31 superaram as expectativas**, demonstrando impacto positivo do atendimento prestado. Entretanto, **69 respostas atenderam parcialmente** e **39 não atenderam às expectativas**, indicando a necessidade de investimentos contínuos na padronização qualitativa, objetividade e aprofundamento técnico das informações fornecidas aos cidadãos.

No que se refere ao **atendimento telefônico (0800)**, verifica-se **baixa utilização do canal**, uma vez que **91% dos respondentes declararam não tê-lo utilizado**. Entre os que utilizaram, **7% avaliaram o atendimento como eficiente**, o que sugere que a predominância dos meios digitais influencia diretamente o perfil de acesso da população à Ouvidoria.

Sobre o **conhecimento da Ouvidoria**, os dados revelam que **a internet é o principal meio de divulgação**, sendo responsável por **148 registros**, seguida por **indicação de conhecidos (16)** e **mídias tradicionais (3)**. Esse cenário reforça a importância das estratégias digitais como principal instrumento de visibilidade institucional.

Grau de satisfação	
Muito satisfeito	33%
Satisfeito	32%
Pouco satisfeito	24%
Insatisfeito	10%
Não respondido	1%

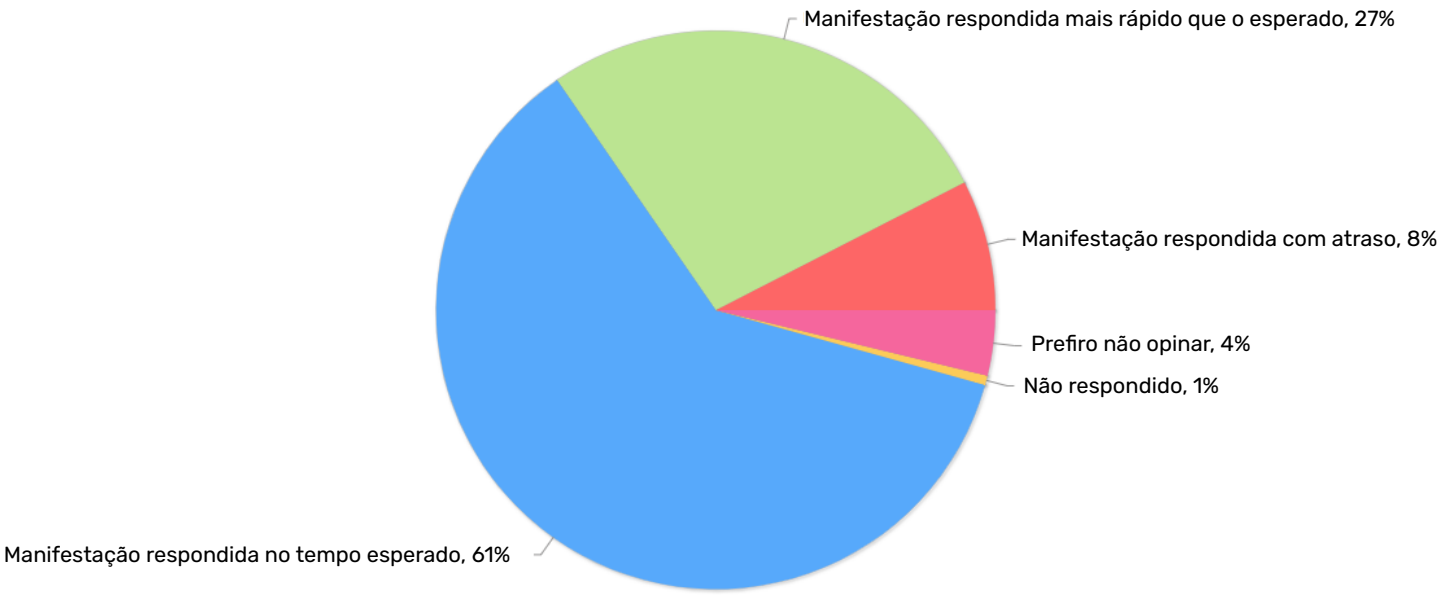


Outros Indicadores

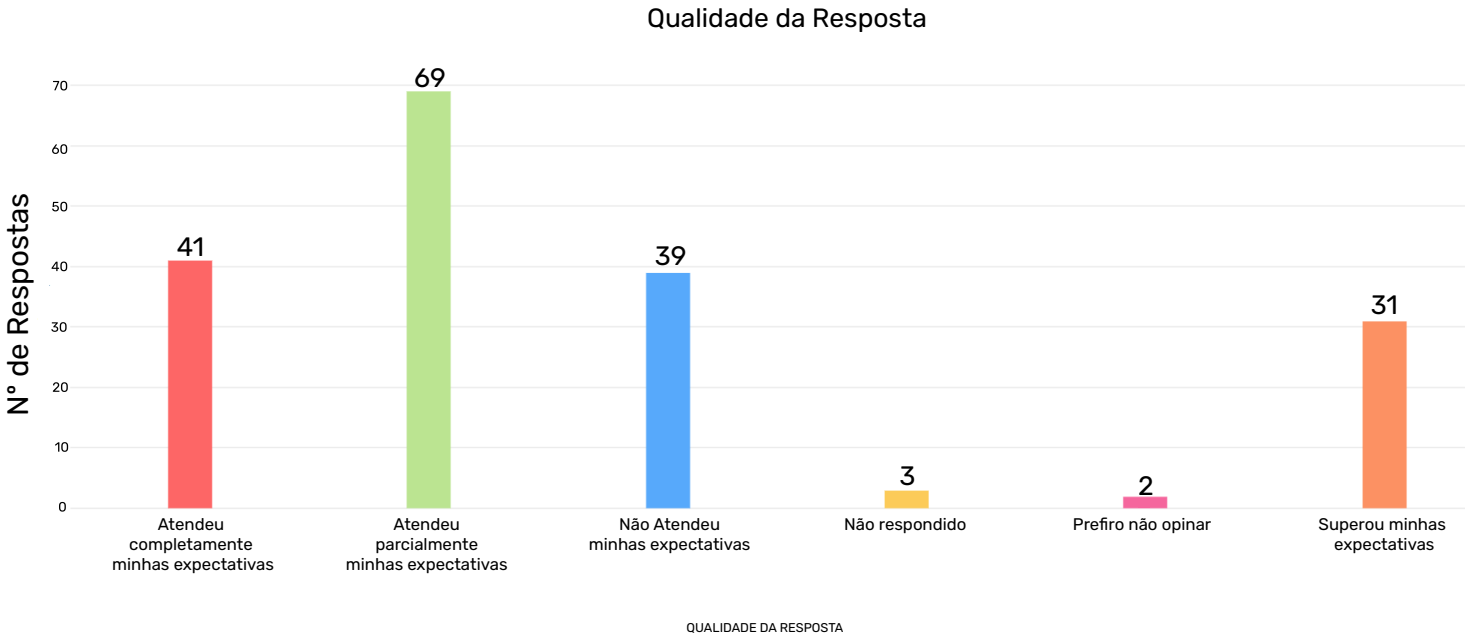
Celeridade no Atendimento	
Dentro ou antes do prazo	88% (média anual)
Opiniões desfavoráveis ou neutras	12%

Grau de Satisfação Geral	
Muito Satisfeitos	43%
Satisfeitos	38%
Insatisfeitos	12%
Outros	7%

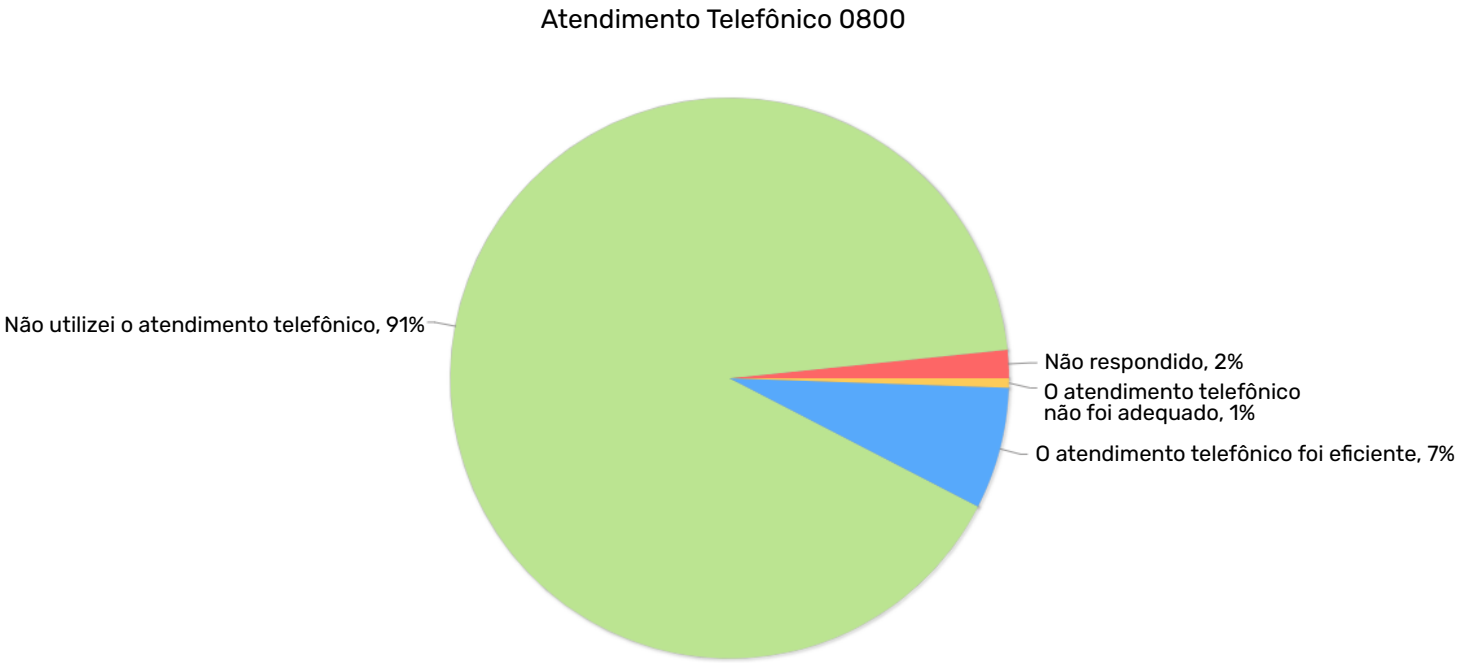
Prazo da Resposta



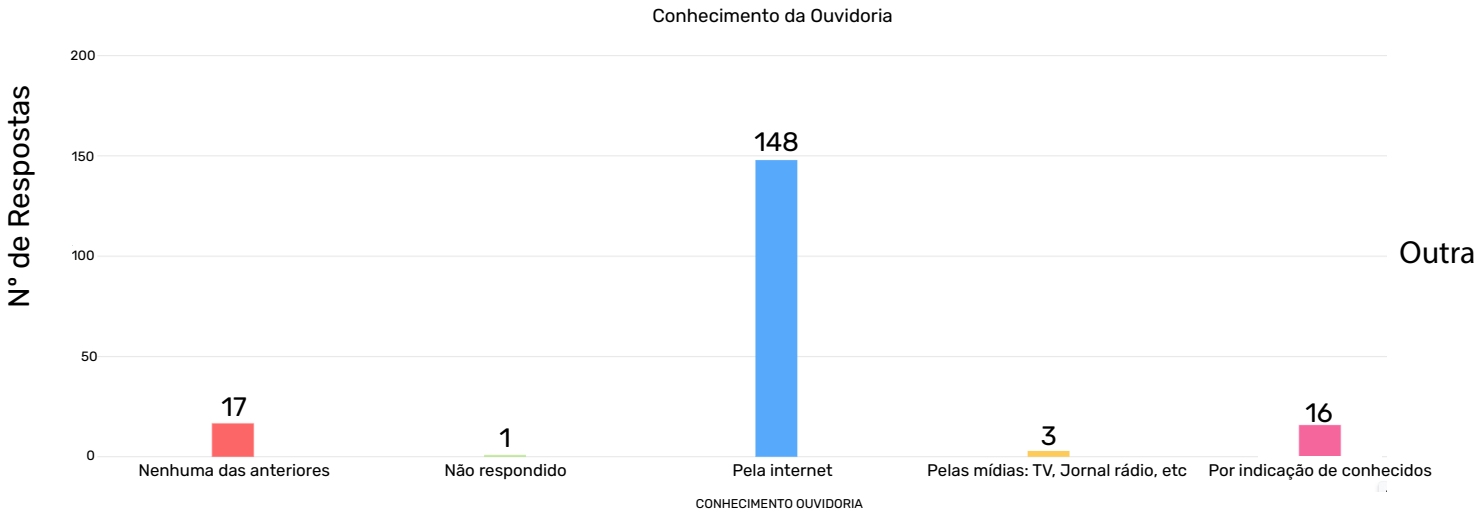
Qualidade da resposta



Atendimento Telefônico 0800



Conhecimento da Ouvidoria



Manifestação



Entre os pontos de melhoria destacados pelos demandantes ao longo do exercício de 2025, a partir dos comentários registrados nas pesquisas de satisfação, sobressaem a necessidade de contínuas atualizações e do fortalecimento das camadas de segurança do sistema E-Ouvidoria, bem como o aperfeiçoamento qualitativo das respostas encaminhadas. Nesse sentido, os registros apontam para a importância da redução do uso de respostas excessivamente padronizadas, com a ampliação da emissão de pareceres mais analíticos, individualizados e dotados de maior materialidade, capazes de atender de forma mais efetiva às expectativas dos manifestantes e de qualificar a atuação institucional da Ouvidoria.

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.

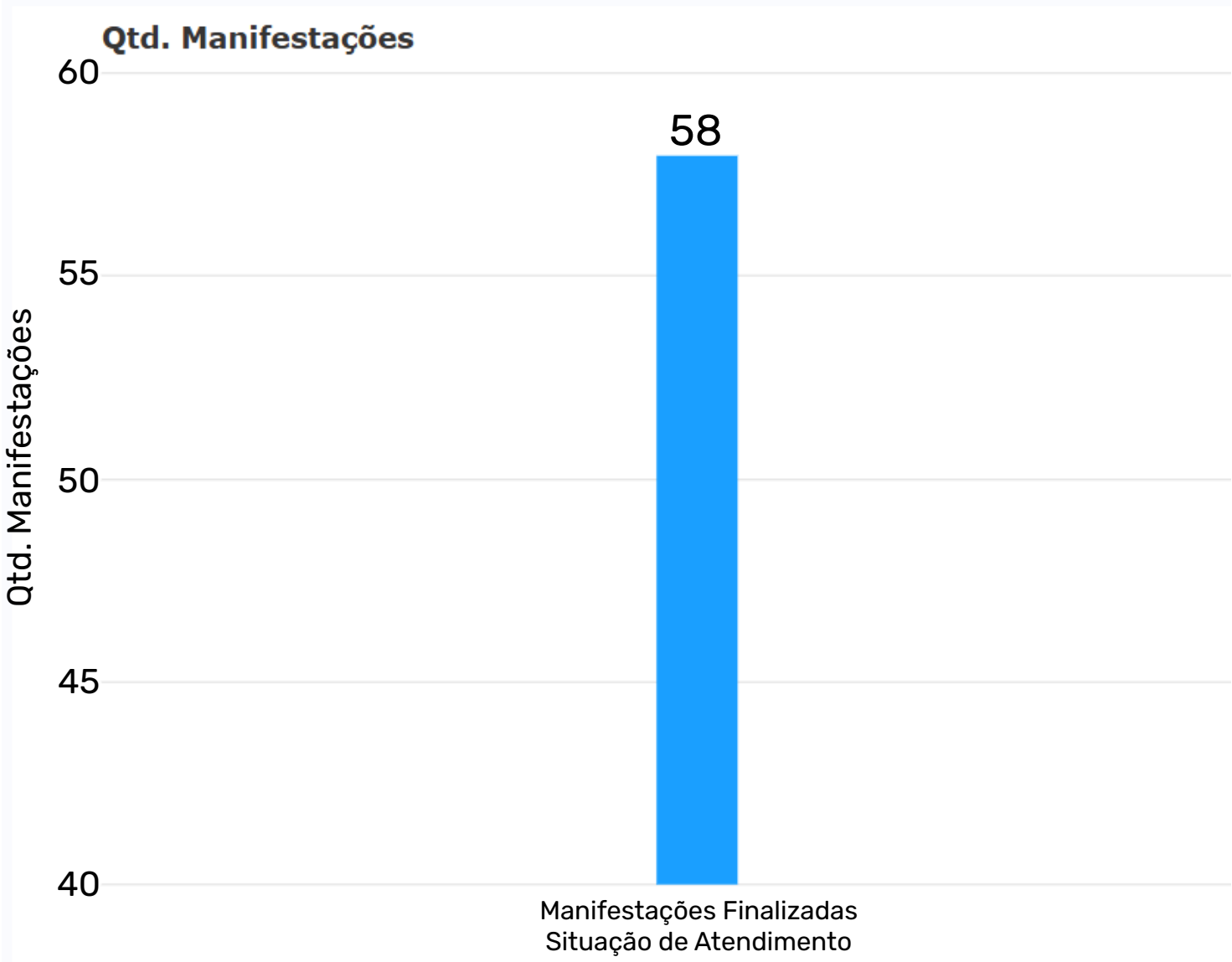
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (PAI)

O **Pedido de Acesso à Informação (PAI)** constitui instrumento essencial para a promoção da **transparência pública** e para a garantia do direito fundamental de acesso às informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública. Regulamentado pela **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**, o PAI possibilita que qualquer pessoa, física ou jurídica, solicite informações de interesse público de forma **simples, ágil e sem necessidade de apresentação de justificativa**, fortalecendo os princípios da publicidade e da accountability.

Ao viabilizar o acesso à informação, o PAI contribui diretamente para o **fortalecimento da cidadania**, para o exercício do **controle social** e para a ampliação da participação da sociedade na gestão pública, além de representar importante mecanismo de prevenção à corrupção e de aprimoramento da eficiência administrativa. Os pedidos podem ser realizados por meio dos **canais oficiais disponibilizados pelos órgãos públicos**, como sistemas eletrônicos, portais institucionais e ouvidorias.

No âmbito do **Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará (TCMPA)**, a **Ouvidoria** é a unidade responsável por **coordenar, acompanhar e monitorar** o tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação, zelando pelo cumprimento dos prazos legais e pela qualidade das respostas encaminhadas, com foco na **melhoria contínua da transparência pública** e na **efetivação dos direitos dos cidadãos.**

No exercício de **2025**, registraram-se **58 manifestações que resultaram em Pedidos de Acesso à Informação**, todas devidamente **finalizadas**, conforme dados do Sistema E-Ouvidoria, evidenciando a efetividade dos fluxos adotados pela Ouvidoria no tratamento dessas demandas. Informações estatísticas mais detalhadas sobre os PAIs recebidos no período constam no **Relatório Anual Estatístico do PAI – 2025**, disponível na página institucional da Ouvidoria.


Qtd. Manifestações
60
55
50
45
40
58
Qtd. Manifestações
Manifestações Finalizadas
Situação de Atendimento

PARTICIPAÇÃO EM PALESTRAS E EVENTOS

Ao longo de 2025, a Ouvidoria do TCMPA manteve atuação institucional ativa em agendas estratégicas de capacitação, articulação em rede e aprimoramento técnico, com participação da Conselheira Ouvidora Mara Lúcia e da equipe em eventos estaduais e nacionais voltados ao fortalecimento das ouvidorias públicas, da transparência, da comunicação institucional e do controle social.

Destacam-se, no período, a presença em congressos de relevância nacional, a atuação no ENCCO 2025 com protagonismo do GT04, a participação continuada no Projeto Comunica Atricon e a interiorização de ações por meio do CapacitAção 2025, com oferta recorrente do curso "Ouvidoria Efetiva", aos jurisdicionados.

Destaques Institucionais da Ouvidoria – 2025

Ao longo de **2025**, a Ouvidoria do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará consolidou sua atuação estratégica por meio de ações integradas de **capacitação, articulação institucional, participação em redes nacionais e inovação em comunicação pública**. A agenda anual esteve estruturada em quatro eixos centrais: **(i)** interiorização e fortalecimento das ouvidorias municipais, com participação ativa no projeto **CapacitAção** em diversas regiões do Estado; (ii) protagonismo nacional na pauta do controle social, com destaque para a atuação no **ENCCO 2025** e a coordenação do **Grupo de Trabalho 04 do IRB**; **(iii)** qualificação da comunicação institucional e da escuta cidadã, por meio da participação contínua no **Projeto Comunica Atricon** e no **3° Congresso Nacional de Comunicação dos Tribunais de Contas (CNCTC)**; e **(iv)** inserção em debates estratégicos de alto nível, evidenciada pela participação no **IV Congresso Internacional dos Tribunais de Contas**, ocasião em que a Ouvidoria recebeu o **2° lugar do Prêmio Comunica**, pelo projeto *Trilhas da Cidadania*.

Essas iniciativas reforçam o papel da Ouvidoria como elo entre sociedade e Tribunal, contribuindo para o aprimoramento da governança, da transparência e do controle social, em alinhamento às diretrizes nacionais do sistema de controle externo.

Principais destaques de 2025

- **IV Congresso Internacional dos Tribunais de Contas (Florianópolis/SC | 02 a 05/12) –** participação da Conselheira Ouvidora **Mara Lúcia** e da servidora **Mariana Tuma**, com presença em oficinas de **Participação e Controle Social**, **Educação** e **Equidade de Gênero**, além do recebimento do **2º lugar do Prêmio Comunica**, em razão do Projeto **Trilhas da Cidadania (2022–2024).**

- **ENCCO 2025 (Macapá/AP | 24 a 27/09) –** participação da Conselheira Ouvidora **Mara Lúcia**, da Coordenadora **Brenda Oliveira** e da servidora **Mariana Tuma**, com **coordenação do GT04** e apresentação de **minuta de Nota Técnica Recomendatória**, com repercussão positiva junto aos participantes.

- **Projeto Comunica Atricon – 2ª temporada (jul–dez) –** participação em plenárias e atividades formativas, com representação de **Mariana Tuma** e, a partir de setembro, de **Paulo Henrique Leal**, reforçando a integração entre Ouvidoria e comunicação estratégica.

- **CapacitAção 2025 – polos regionais –** presença institucional da Conselheira Ouvidora e realização recorrente do curso **"Ouvidoria Efetiva"**, fortalecendo a interiorização, orientação técnica e a implementação de ouvidorias nos municípios jurisdicionados.

Eventos e participações

Agenda institucional e articulação interna

- **24/01 – Posse dos dirigentes do TCMPA (biênio 2025–2026)**, com a Conselheira **Mara Lúcia Barbalho** empossada como Ouvidora.

- **05/02 – Reunião técnica com o DTI sobre o Sistema E-Ouvidoria** (Brenda Oliveira, Mariana Tuma e equipe do DTI), com encaminhamentos para melhorias e definição de ponto focal de comunicação com o setor.

CapacitAção 2025 – Interiorização e orientação técnica aos jurisdicionados

No exercício de 2025, a Ouvidoria do TCMPA participou ativamente das rodadas do projeto CapacitAção, promovido pela Escola de Contas Públicas "Conselheiro Irawaldyr Rocha", com foco na interiorização, no fortalecimento da governança municipal e na disseminação de boas práticas de transparência e controle social. Em cada polo, a Ouvidoria contribuiu com ações de orientação técnica e, especialmente, com a oferta do curso "Ouvidoria Efetiva", voltado à estruturação e ao aprimoramento das ouvidorias públicas nos municípios jurisdicionados, com parceria da Controladoria-Geral da União (CGU), através dos servidores Marcelo de Paula e Joaquim Serique, apresentaram o funcionamento do sistema nacional de ouvidorias, compartilharam orientações técnicas sobre sua utilização e divulgaram cursos gratuitos disponibilizados pelo órgão, contribuindo para o aperfeiçoamento das práticas de gestão, transparência e atendimento ao cidadão no âmbito institucional. Destaca-se, ainda, a participação da Conselheira Ouvidora Mara Lúcia em agendas institucionais de abertura e a presença recorrente da equipe técnica da Ouvidoria ao longo das atividades.

Polos/Regiões contempladas em 2025

- **Polo Bragança (Região Nordeste):** 10 a 13/03 – curso "Ouvidoria Efetiva" (11/03) – **Brenda Oliveira.**

- **Polo Paragominas (Região Sudeste):** 25 a 28/03 – curso "Ouvidoria Efetiva" (25/03) – **Brenda Oliveira.**

- **Polo Castanhal (Região Metropolitana):** 08 a 11/04 – curso "Ouvidoria Efetiva" (08/04) – **Brenda Oliveira.**

- **Polo Santarém (Baixo Amazonas):** 02 a 05/06 – curso "Ouvidoria Efetiva" (02/06) – **Brenda Oliveira e Mariana Tuma.**

- **Polo Marabá (Carajás):** 23 a 26/06 – curso "Ouvidoria Efetiva" (23/06) – **Brenda Oliveira e Mariana Tuma.**

- **Polo Barcarena (Região Metropolitana)**: 04 a 07/08 – curso "Ouvidoria Efetiva" (04/08) – **Brenda Oliveira e Mariana Tuma.**

- **Polo Altamira (Transamazônica e Xingu):** 22 a 25/09 – participação institucional e curso "Ouvidoria Efetiva" (22/09) – **Mara Lúcia e Brenda Oliveira.**

- **Polo Marajó e Belém (Marajó/Metropolitana):** 06/10 – palestra "Primeira Infância e Orçamento" (manhã) – **Mara Lúcia**; curso "Ouvidoria Efetiva" (tarde) – **Brenda Oliveira.**

Redes, eventos nacionais e formação estratégica

- **20/03** – participação da Conselheira Ouvidora **Mara Lúcia** em **homenagem ao Dia do Ouvidor** (ALEPA), a convite da OGE.

- **20/03** – realização do **Ouvidoria Day 2025** (campanha "A Ouvidoria como ferramenta de participação").

- **31/03 – Comitê Técnico do IRB** (reunião online) – participação institucional em agenda técnica do sistema de controle externo.

- **09 e 10/04 – Encontro Regional de Ouvidorias da Assistência Social** (Belém/SUDAM) – participação de **Brenda Oliveira e Mariana Tuma**, com fala institucional na abertura.

- **23/04** – apresentação das diretrizes e painel do **MMDTC** (Mariana Tuma), em agenda com NPTS e setores do TCMPA.

- **29/04** – reunião preparatória para **Oficina de Construção de Metas** (Brenda Oliveira).

- **06/05** – **Roda de conversa OSB (YouTube): Ouvidorias e Participação Popular** (Brenda Oliveira).

- **06/05** – reunião com **DIJUR** sobre atualização normativa da Ouvidoria (Brenda Oliveira e Nykolas).

- **09/05** – reunião com **Leme Consultoria** para alinhamento estratégico do biênio (Brenda Oliveira e Nykolas).

- **13 a 15/05 – 3° Laboratório de Boas Práticas dos TCs** (São Paulo/SP) – participação da Conselheira **Mara Lúcia e Brenda Oliveira.**

- **11/06 – Oficina de Desenvolvimento de Metas (LEME)** – participação de **Brenda Oliveira e Mariana Tuma.**

- **16/06 – Seminário Atricon: Prática do Consensualismo nos TCs** (Brenda Oliveira).

- **26 a 29/06 – IX Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas (Manaus/AM)** – participação da Conselheira **Mara Lúcia** e **Brenda Oliveira.**

- **25/06 a 11/09** – atividades do **GT Controle Social e Participação Cidadã (IRB/ATRICON)**, com coordenação da Conselheira **Mara Lúcia**, assessoria de **Brenda Oliveira** e participação de **Mariana Tuma** (diagnóstico, minuta de nota técnica e preparação de apresentação).

- **08/07 – Encontro "Ouvindo a Ouvidoria" -** Evento interno sobre Escuta Ativa e Resposta Cidadã (Conselheira Mara Lúcia e unidades responsáveis pelas respostas).

- **17/07 – Tricotando sobre Ouvidoria** (Mariana Tuma) – IA aplicada a ouvidorias.

- **13/08 – Renouv – Assembleia Geral Extraordinária** (Mariana Tuma).

- **25/08** – reunião do **GT03** – **Assédio e Discriminação** (Mariana Tuma).

- **10 a 12/09 –** curso **IBVC Valoriza – Ouvidorias Administrativas** (Nykolas Dimitri).

- **17/11 – Seminário Nacional de Reformulação do MMD (MMD 2.0/MMI)** – participação de **Brenda Oliveira e Mariana Tuma.**

- **03/12 – 3° Encontro Estadual da Rede de Ouvidorias Públicas do Pará (DETRAN/PA)** (Nykolas Dimitri).

- **03/12 – Renouv – Assembleia Geral Ordinária** (Paulo Henrique Leal).

- **18/12 – Plenária Final do Projeto Comunica Atricon 2025** (Mariana Tuma).

Marco normativo – reconhecimento institucional da atividade de ouvidoria

Lei nº 10.935, de 16 de abril de 2025 – Institui o Dia Estadual do Ouvidor no Pará

Em **16 de abril de 2025**, foi sancionada a **Lei nº 10.935**, que institui oficialmente o **Dia Estadual do Ouvidor** no Estado do Pará, a ser celebrado anualmente em **16 de março**, integrando o calendário oficial de eventos do Estado. O marco representa importante reconhecimento institucional à função do ouvidor e ao papel das ouvidorias públicas na promoção da **escuta qualificada**, da **participação cidadã** e do fortalecimento das relações entre sociedade e Administração Pública.

LEI Nº 10.935, DE 16 DE ABRIL DE 2025

Dispõe sobre o Dia Estadual do Ouvidor.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARÁ estatui e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituído, no âmbito do Estado do Pará, o Dia Estadual do Ouvidor, a ser comemorado, anualmente, no dia 16 de março.

Parágrafo único. O Dia Estadual do Ouvidor passa a integrar o calendário oficial de eventos do Estado do Pará.

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO, 16 de abril de 2025.

HELDER BARBALHO
Governador do Estado

GALERIA

- **24/01 – Posse dos dirigentes do TCMPA (biênio 2025–2026),** com a Conselheira **Mara Lúcia Barbalho** empossada como Ouvidora.



- **Polo Bragança (Região Nordeste):** 10 a 13/03 – curso “Ouvidoria Efetiva” (11/03) – **Brenda Oliveira.**






Ouvidoria
TCMPA
ESTAMOS AQUI
FORTALECENDO A
CIDADANIA
E GARANTINDO A SUA PARTICIPAÇÃO
PARA O MELHOR DESEMPENHO
DO CONTROLE SOCIAL
Mais informações


Certificado
Certificado

- **Polo Paragominas (Região Sudeste):** 25 a 28/03 – curso “Ouvidoria Efetiva” (25/03) – **Brenda Oliveira.**






Certificado
Certificado



- **Polo Castanhal (Região Metropolitana):** 08 a 11/04 – curso “Ouvidoria Efetiva” (08/04) – **Brenda Oliveira.**






Ouvidoria
TCMPA
ESTAMOS AQUI
FORTALECENDO A
CIDADANIA

- **Polo Santarém (Baixo Amazonas):** 02 a 05/06 – curso "Ouvidoria Efetiva" (02/06) – **Brenda Oliveira e Mariana Tuma.**





- **Polo Marabá (Carajás):** 23 a 26/06 – curso “Ouvidoria Efetiva” (23/06) **– Brenda Oliveira e Mariana Tuma.**





- **Polo Barcarena (Região Metropolitana):** 04 a 07/08 – curso “Ouvidoria Efetiva” (04/08) – **Brenda Oliveira e Mariana Tuma.**





- **Polo Altamira (Transamazônica e Xingu):** 22 a 25/09 – participação institucional e curso "Ouvidoria Efetiva" (22/09) **– Mara Lúcia e Brenda Oliveira.**





- **Polo Marajó e Belém (Marajó/Metropolitana):** 06/10 – palestra "Primeira Infância e Orçamento" (manhã) **– Mara Lúcia;** curso "Ouvidoria Efetiva" (tarde) **– Brenda Oliveira.**





- **20/03 –** participação da Conselheira Ouvidora **Mara Lúcia** em **homenagem ao Dia do Ouvidor (ALEPA),** a convite da OGE.







- **20/03 –** realização do **Ouvidoria Day 2025** (campanha “A Ouvidoria como ferramenta de participação”).



- **31/03 – Comitê Técnico do IRB** (reunião online) – participação institucional em agenda técnica do sistema de controle externo.



- **09 e 10/04 – Encontro Regional de Ouvidorias da Assistência Social** (Belém/SUDAM) **–** participação de **Brenda Oliveira,** com fala institucional na abertura e **Mariana Tuma.**



- **23/04 –** apresentação das diretrizes e painel do **MMDTC** (Mariana Tuma), em agenda com NPTS e setores do TCMPA.

MMD-TC
MARCO DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO
DOS TRIBUNAIS DE CONTAS

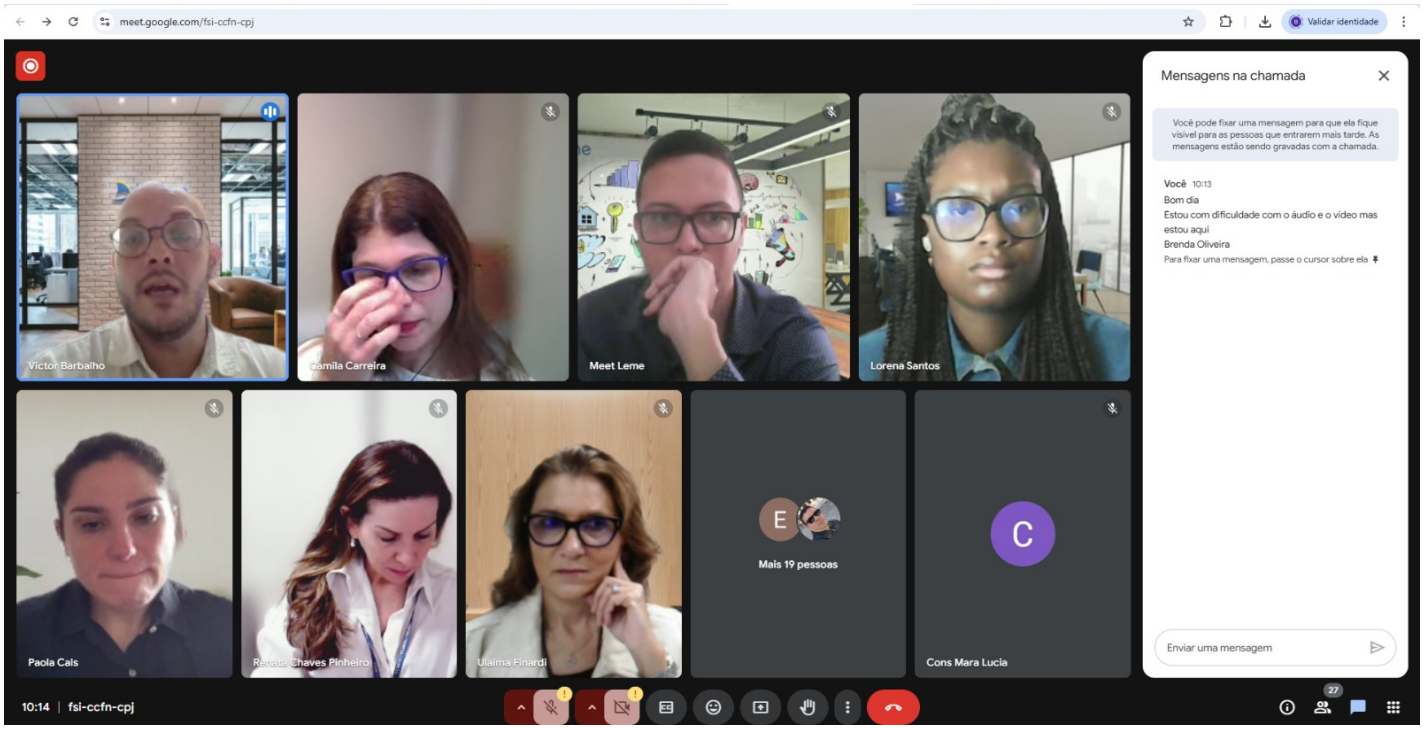
Apresentação das Diretrizes e do Painel de Acompanhamento

23 de Abril 10h Auditório do TCMPA

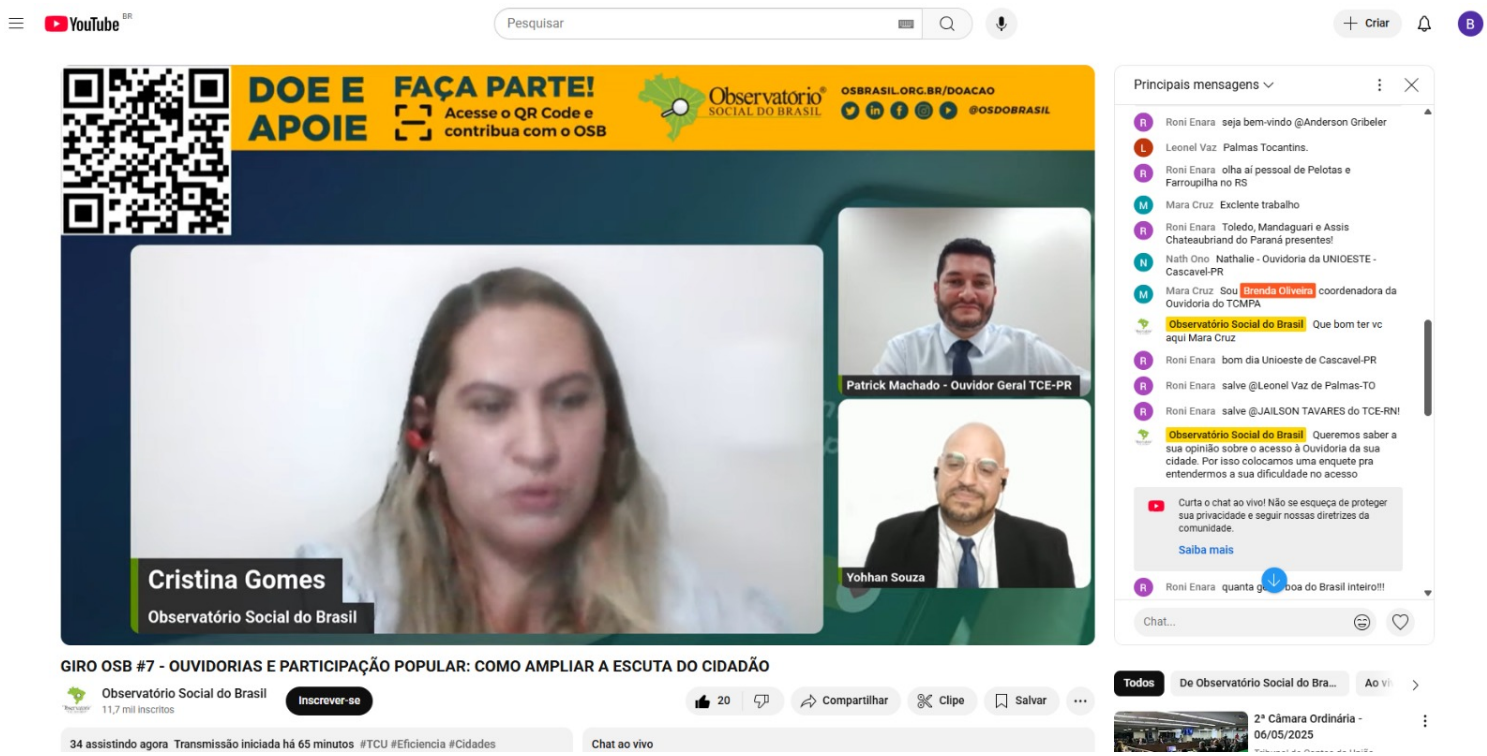
Núcleo de Planejamento,
Transparência e Sustentabilidade

TCMPA
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS
DO ESTADO DO PARÁ

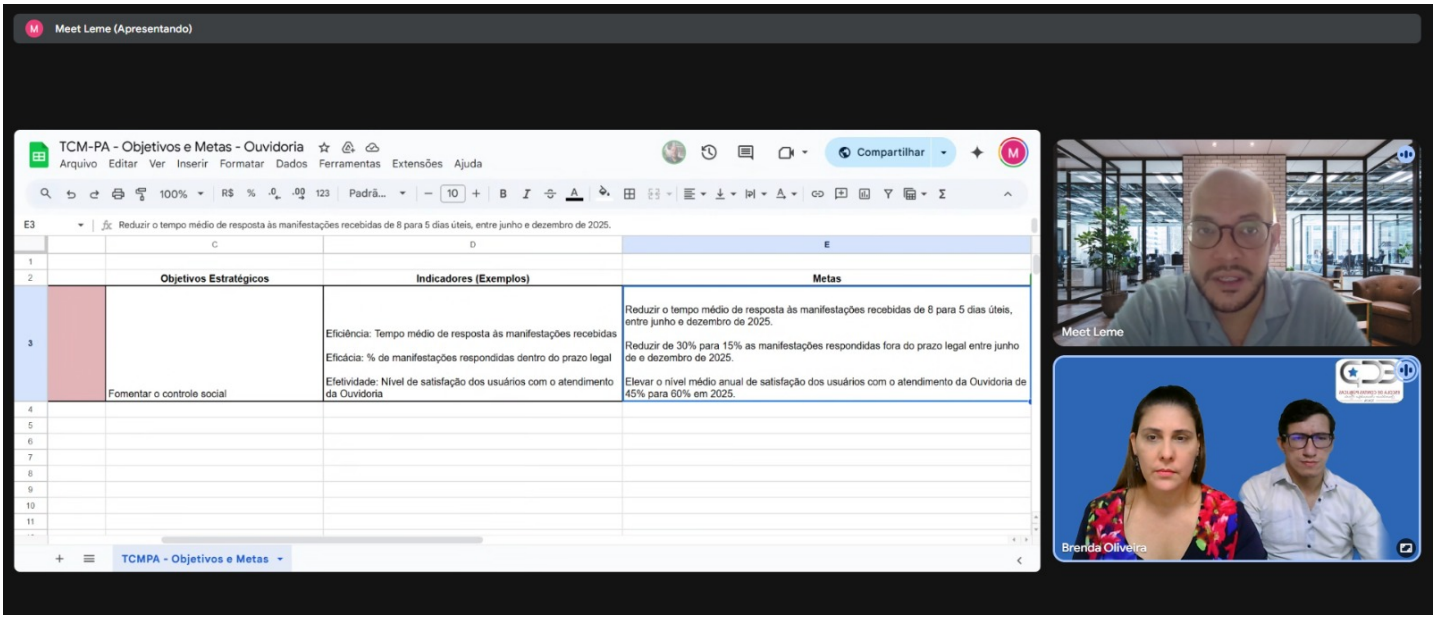
- **29/04 –** reunião preparatória para **Oficina de Construção de Metas** (Brenda Oliveira).



- **06/05 – Roda de conversa OSB (YouTube): Ouvidorias e Participação Popular** (Brenda Oliveira).



- **09/05 –** Reunião com **Leme Consultoria** para alinhamento estratégico do biênio (Brenda Oliveira e Nykolas).



- **13 a 15/05 – 3° Laboratório de Boas Práticas dos TCs** (São Paulo/SP) **–** participação da Conselheira **Mara Lúcia e Brenda Oliveira.**



- **11/06 – Oficina de Desenvolvimento de Metas (LEME) –** participação de **Brenda Oliveira e Mariana Tuma.**



- **16/06 – Seminário Atricon: Prática do Consensualismo nos TCs** (Brenda Oliveira).

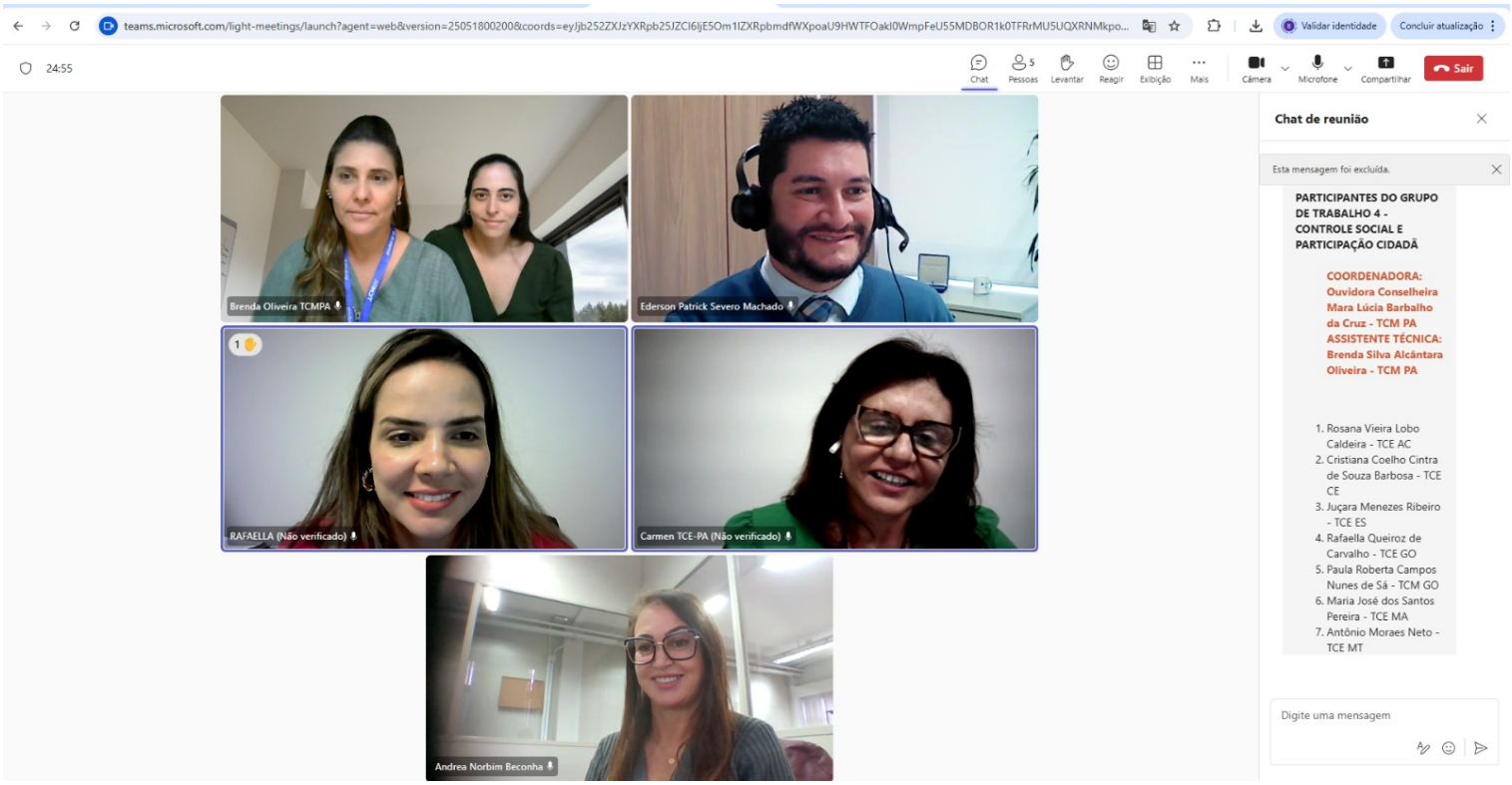


- **26 a 29/06 – IX Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas (Manaus/AM)** – participação da Conselheira **Mara Lúcia e Brenda Oliveira.**

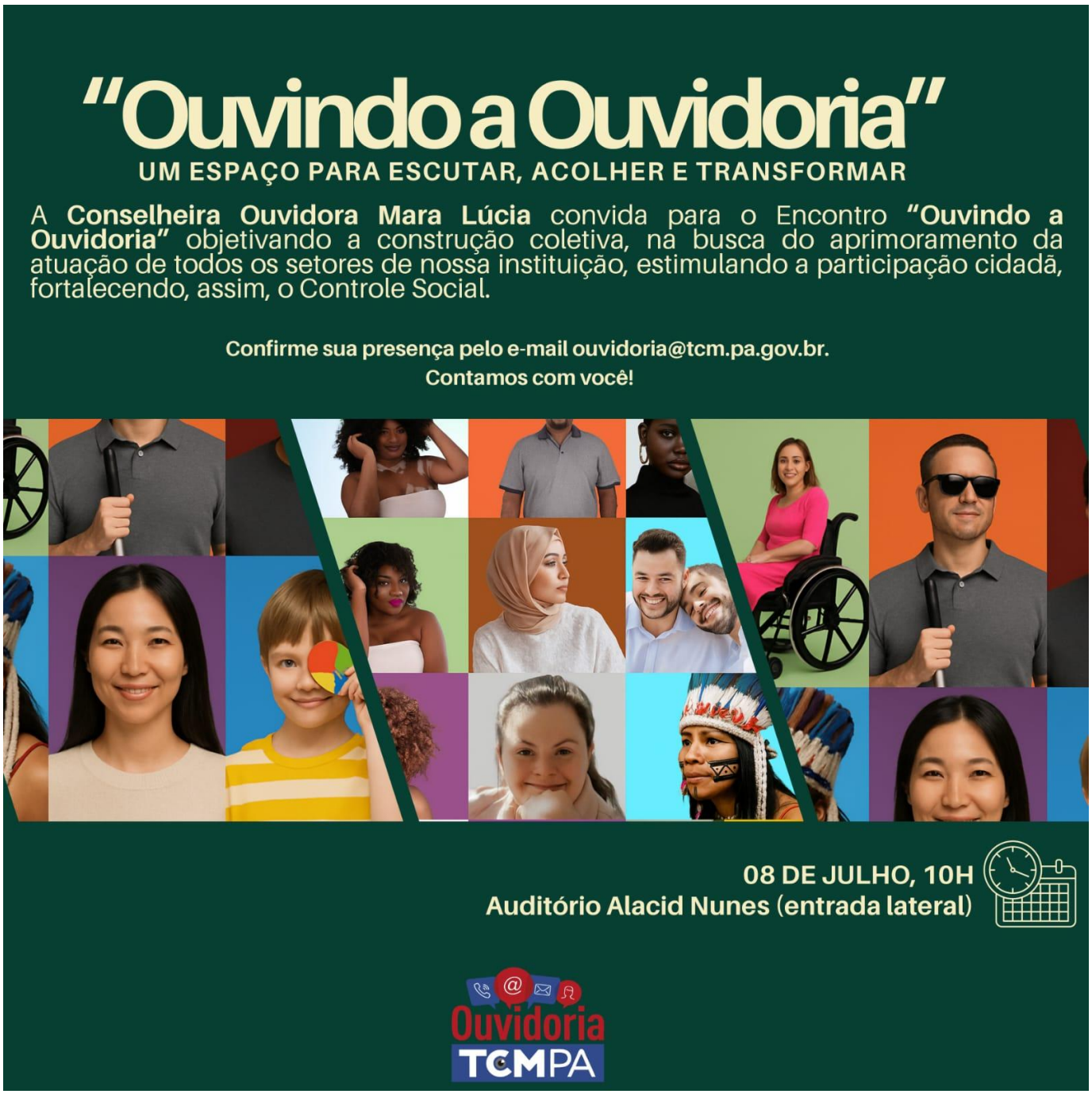




- **25/06 a 11/09 –** atividades do **GT Controle Social e Participação Cidadã (IRB/ATRICON),** com coordenação da Conselheira **Mara Lúcia,** assistência técnica de **Brenda Oliveira** e participação de **Mariana Tuma** (diagnóstico, minuta de nota técnica e preparação de apresentação).



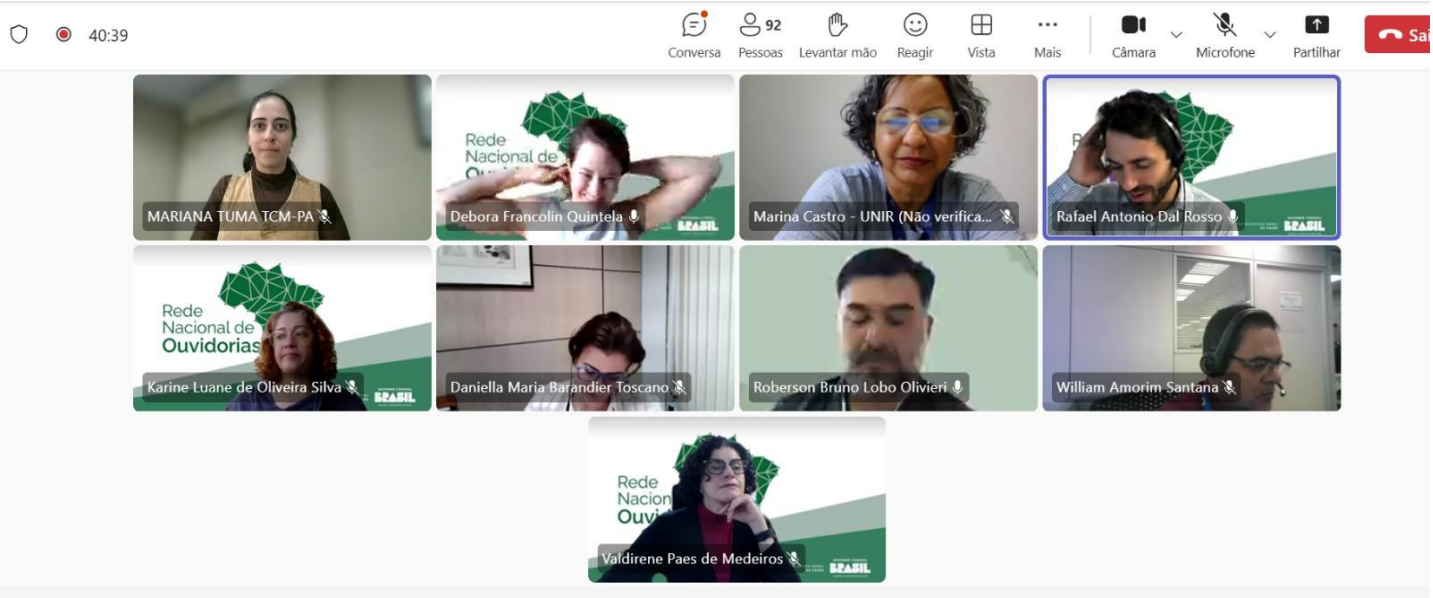
- **08/07 – Encontro "Ouvindo a Ouvidoria" –** Evento interno sobre Escuta Ativa e Resposta Cidadã (Conselheira Mara Lúcia e unidades responsáveis pelas respostas).



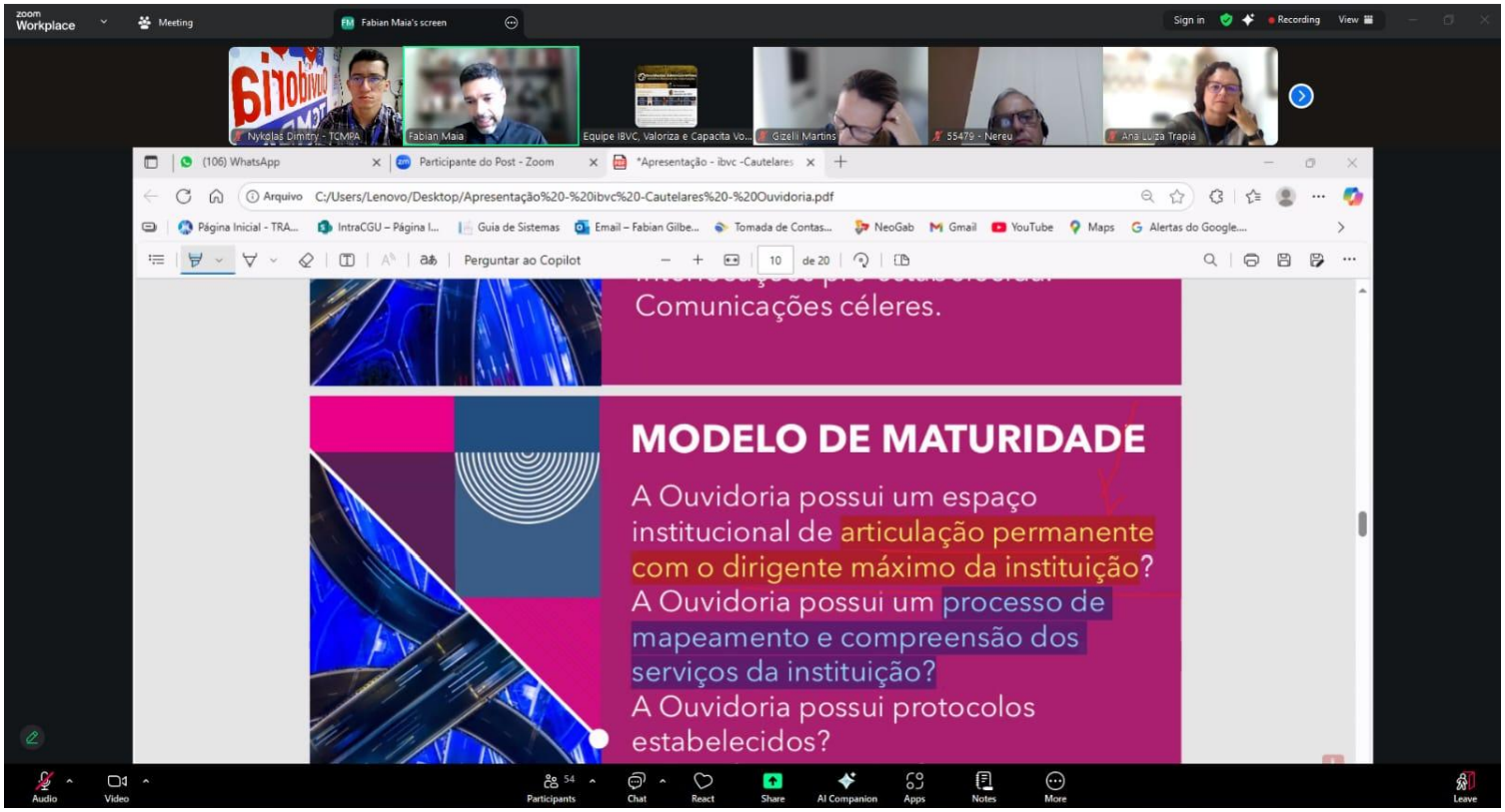
- **17/07 – Tricotando sobre Ouvidoria** (Mariana Tuma) – IA aplicada a ouvidorias.



- **13/08 – Renouv – Assembleia Geral Extraordinária** (Mariana Tuma).



- **10 a 12/09 –** curso **IBVC Valoriza – Ouvidorias Administrativas** (Nykolas Dimitri).



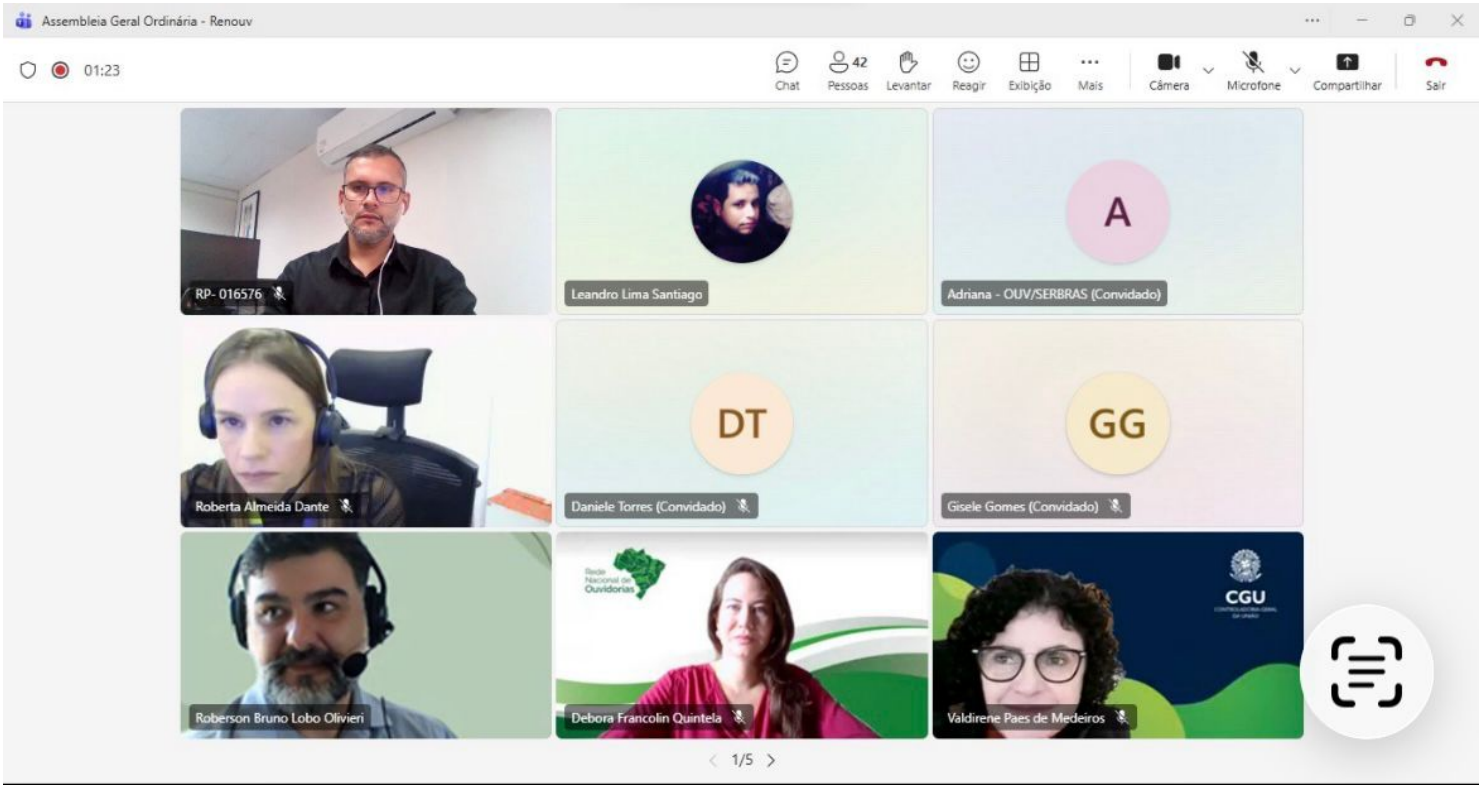
- **17/11 – Seminário Nacional de Reformulação do MMD (MMD 2.0/MMI) –** participação de **Brenda Oliveira e Mariana Tuma.**



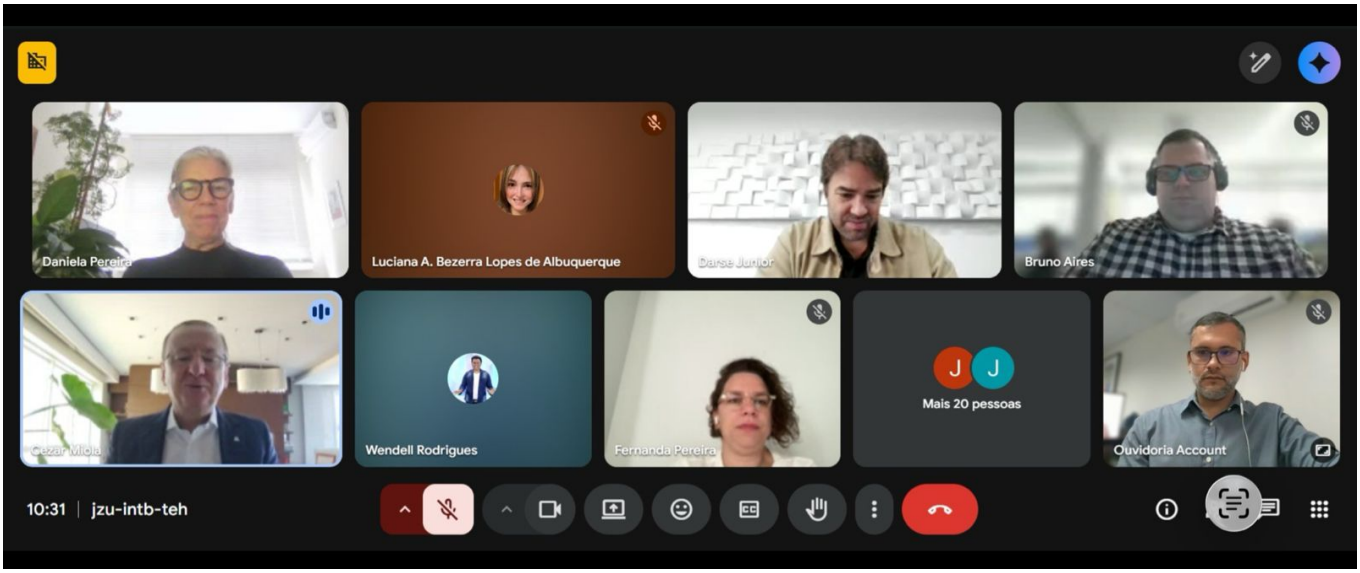
- **03/12 – 3° Encontro Estadual da Rede de Ouvidorias Públicas do Pará (DETRAN/PA)** (Nykolas Dimitri).



- **03/12 – Renouv – Assembleia Geral Ordinária** (Paulo Henrique Leal).



- **18/12 – Plenária Final do Projeto Comunica Atricon 2025** (Mariana Tuma e Paulo Henrique).



PALAVRA FINAL

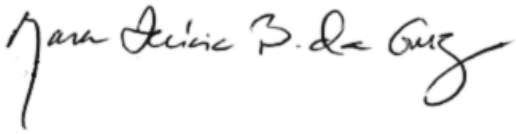
O exercício de **2025** consolidou a Ouvidoria do TCMPA como **instância estratégica de escuta, orientação e controle social**, com avanços relevantes na qualificação do atendimento, na integração institucional e no reconhecimento por parte da sociedade. Os indicadores analisados evidenciam evolução na percepção dos usuários, ao mesmo tempo em que apontam desafios que orientam o aperfeiçoamento contínuo das atividades.

Dessa forma, a Ouvidoria encerra o ano com **bases sólidas para o fortalecimento de suas ações em 2026**, mantendo o foco na **tempestividade**, na **qualidade das respostas**, na **articulação com as Unidades Especializadas** e na promoção de uma administração pública cada vez mais **transparente, eficiente e orientada ao interesse público**, em consonância com as diretrizes do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará.

Belém-Pará, 12 de janeiro de 2026.

Brenda Silva Alcântara Oliveira
Coordenadora da Ouvidoria TCMPA

Confere:



Conselheira Ouvidora do TCMPA