

# Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA 2025



**TCMPA**  
TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS  
DO ESTADO DO PARÁ

# Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA - 2025

## 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
1º Trimestre	496
2º Trimestre	420
3º Trimestre	507
4º Trimestre	486
Total no Exercício de 2025	1.909

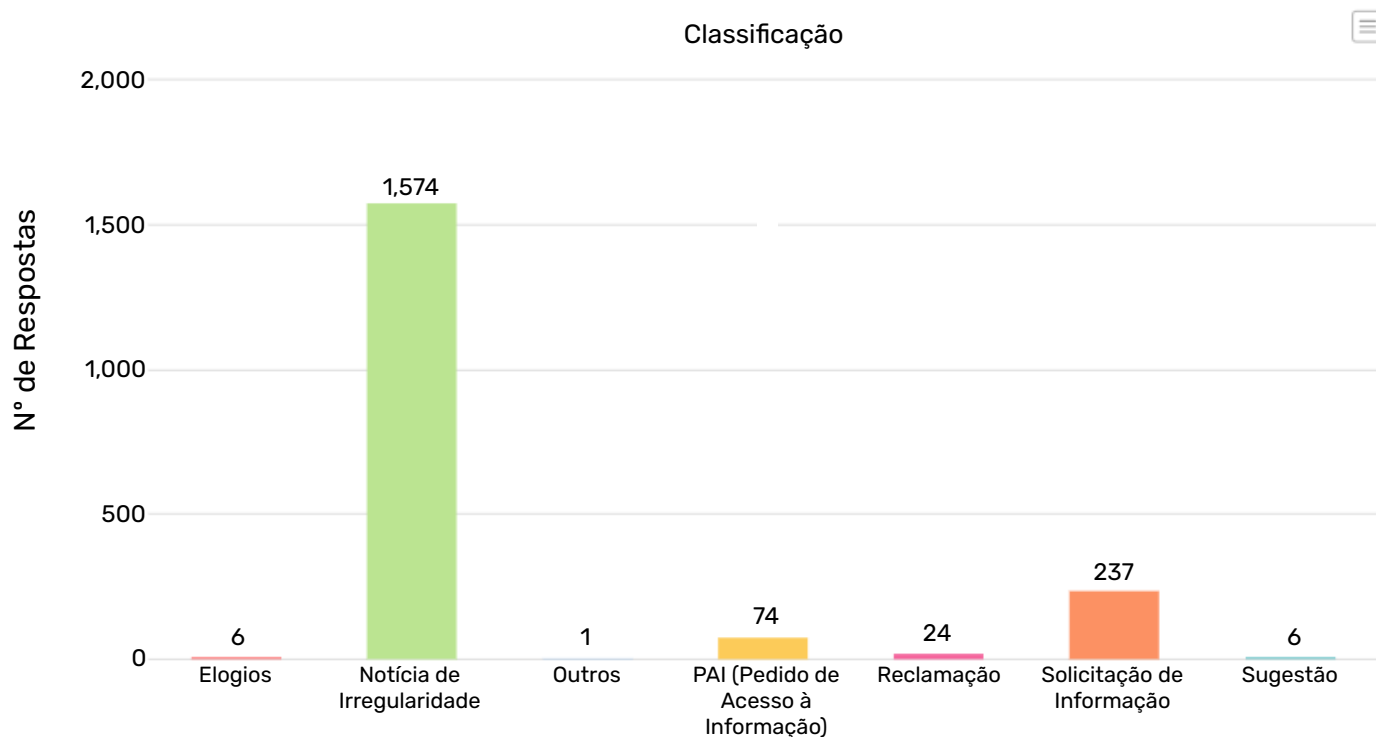
O quadro acima apresenta a distribuição das manifestações recebidas ao longo do exercício de 2025, totalizando **1.909 demandas**, com variação trimestral que evidencia a necessidade de acompanhamento contínuo da capacidade operacional da Ouvidoria e da gestão dos fluxos internos, especialmente diante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

# Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA - 2025

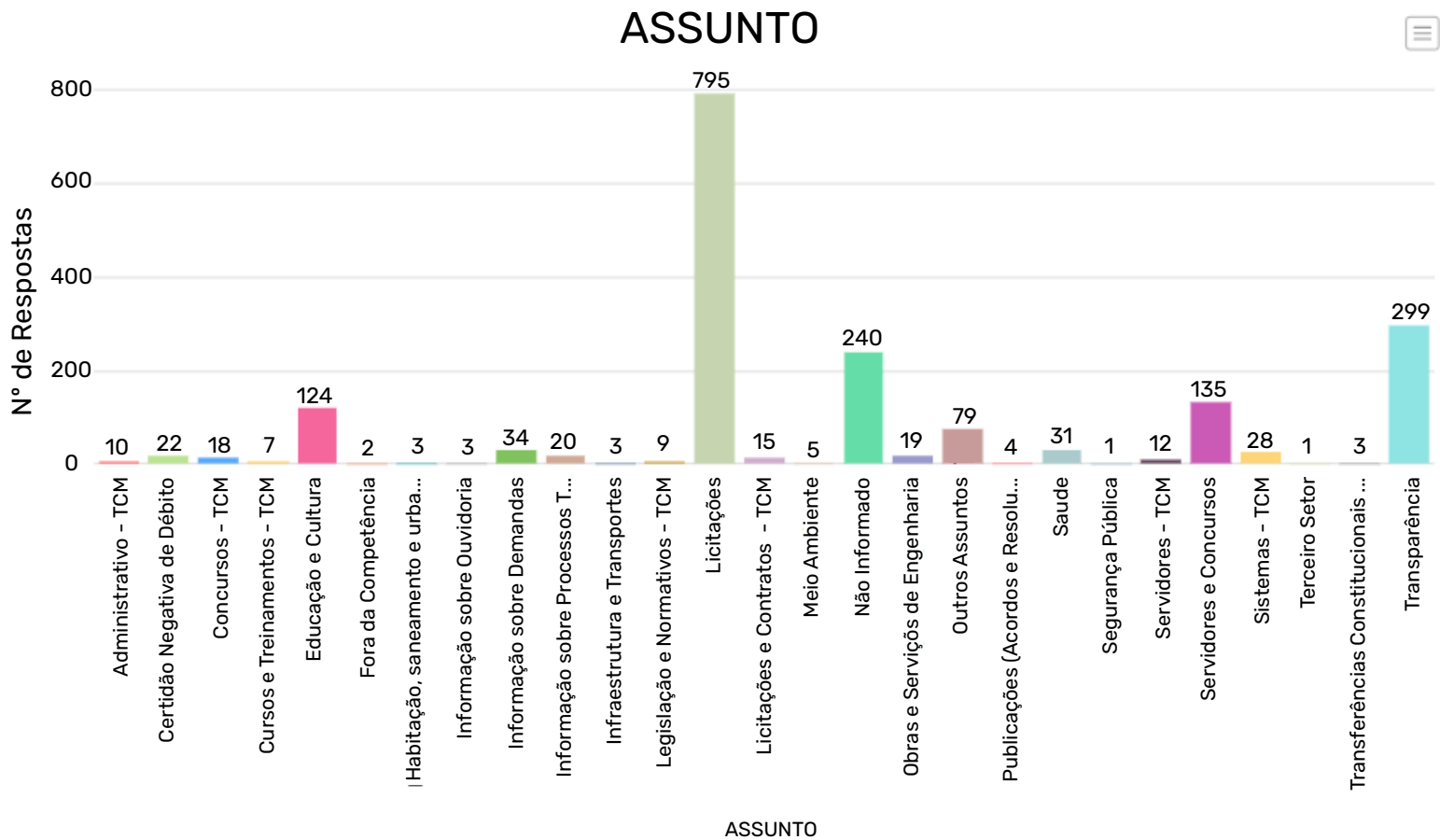
A análise consolidada das manifestações recebidas em **2025**, conforme demonstrado nos gráficos de **classificação** e **assunto**, evidencia a expressiva predominância das **Notícias de Irregularidade**, que totalizaram **1.574 registros**, confirmando a Ouvidoria como importante canal de apoio ao 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.

# Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA - 2025

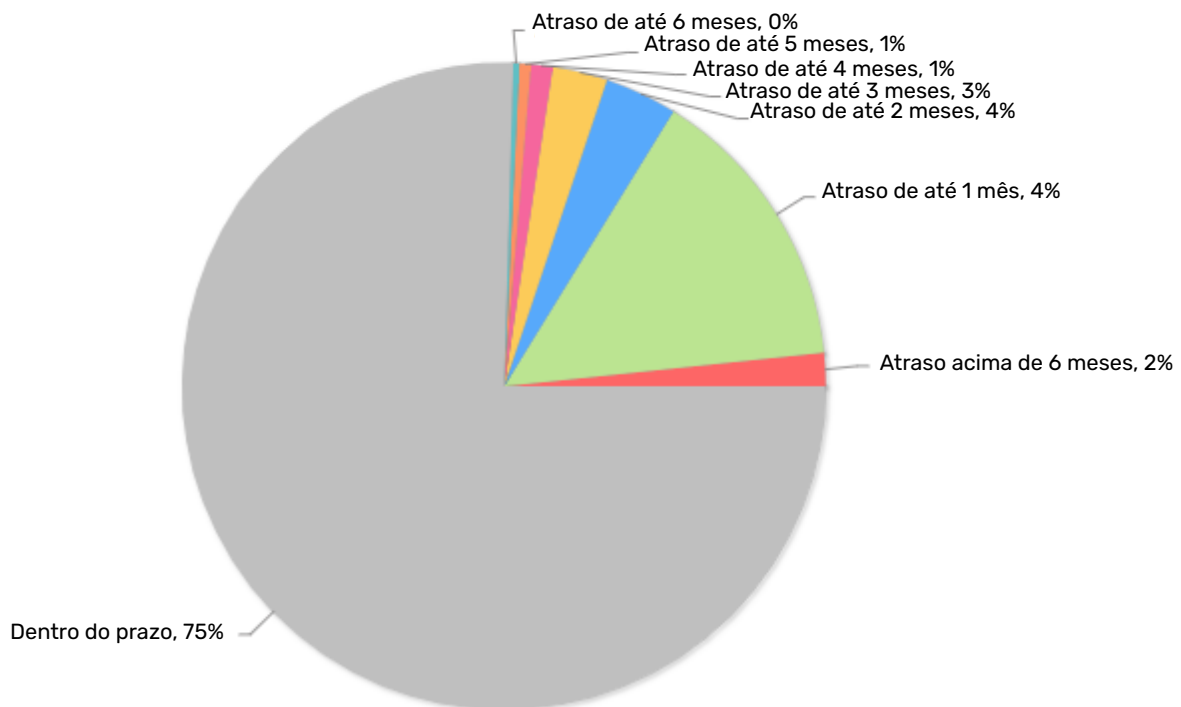


## GESTÃO DE PRAZOS E PASSIVO

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.

### Prazo de Resposta

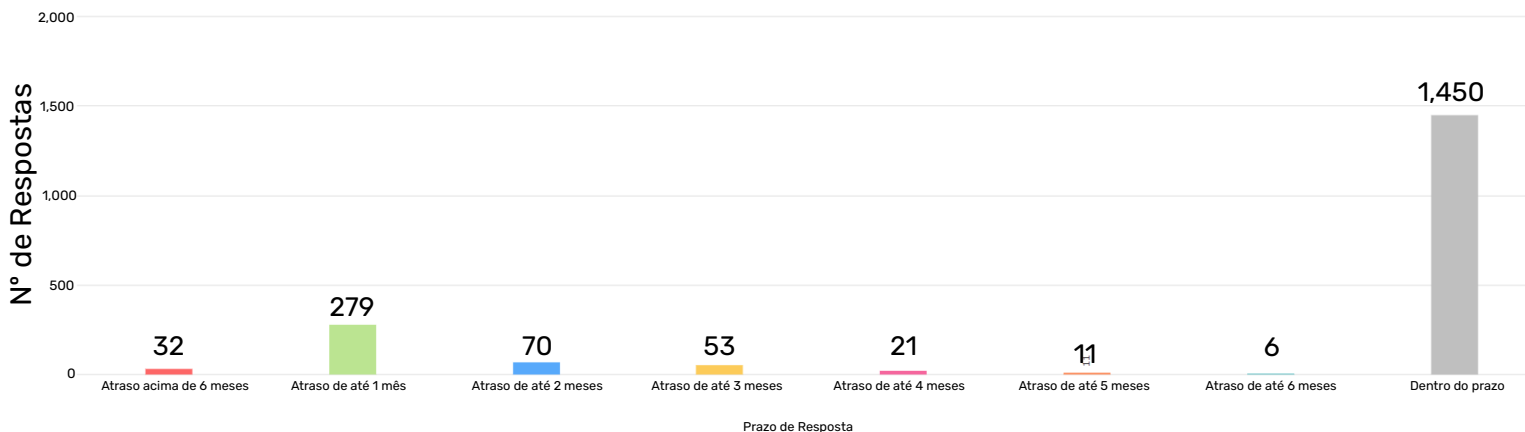


# Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA - 2025

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.

Prazo de Resposta

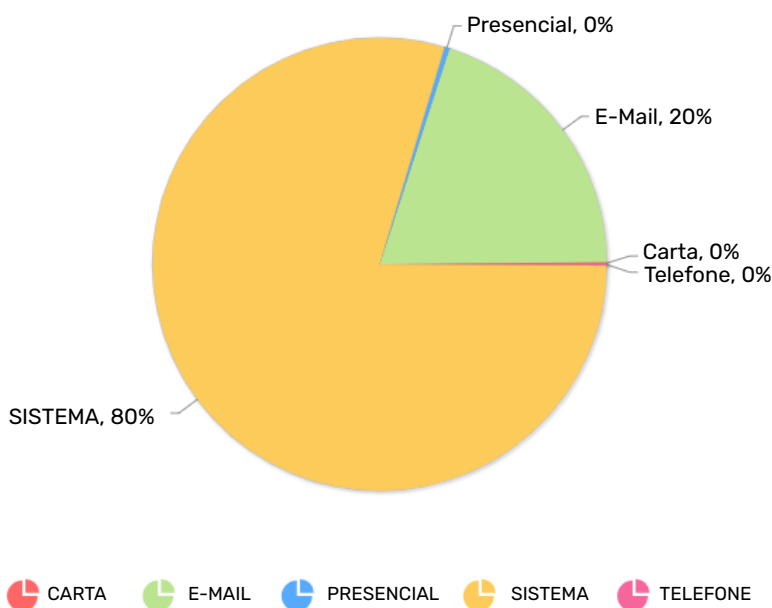


## Forma de Recebimento das Manifestações

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 TCMPE. 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.

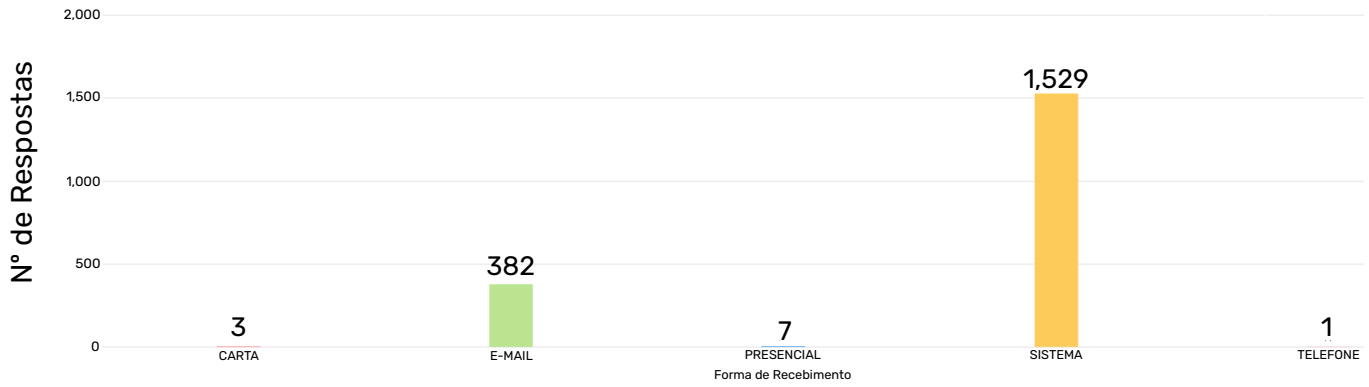
Forma de Recebimento



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.

# Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA - 2025

Forma de Recebimento



# Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA - 2025

## PALAVRA FINAL

O exercício de **2025** consolidou a Ouvidoria do TCMPEA 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.

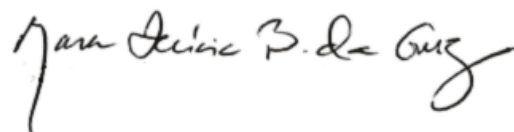
Dessa forma, a Ouvidoria encerra o ano com **bases sólidas para o fortalecimento de suas ações em 2026**, mantendo o foco na **tempestividade**, na **qualidade das respostas**, na **articulação com as Unidades Especializadas** e na promoção de uma administração pública cada vez mais **transparente, eficiente 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 TCMPEA

Confere:



Conselheira Ouvidora do TCMPEA