

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

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 TCMPE, 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.

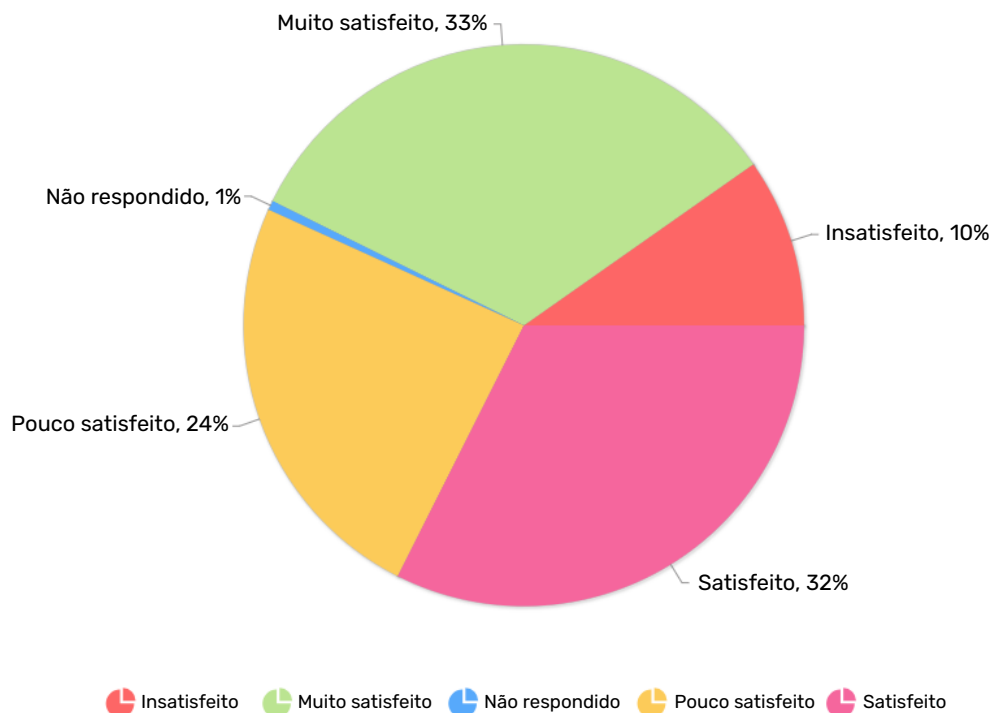
Quanto à **qualidade das respostas**, os resultados apontam que **41 manifestações atenderam completamente às expectativas** e **31 superaram as expectativas**, demonstrando impacto positivo do atendimento prestado. Entretanto, **69 respostas atenderam parcialmente** e **39 não atenderam às expectativas**, 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.

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA - 2025

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



Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA - 2025

Outros Indicadores

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

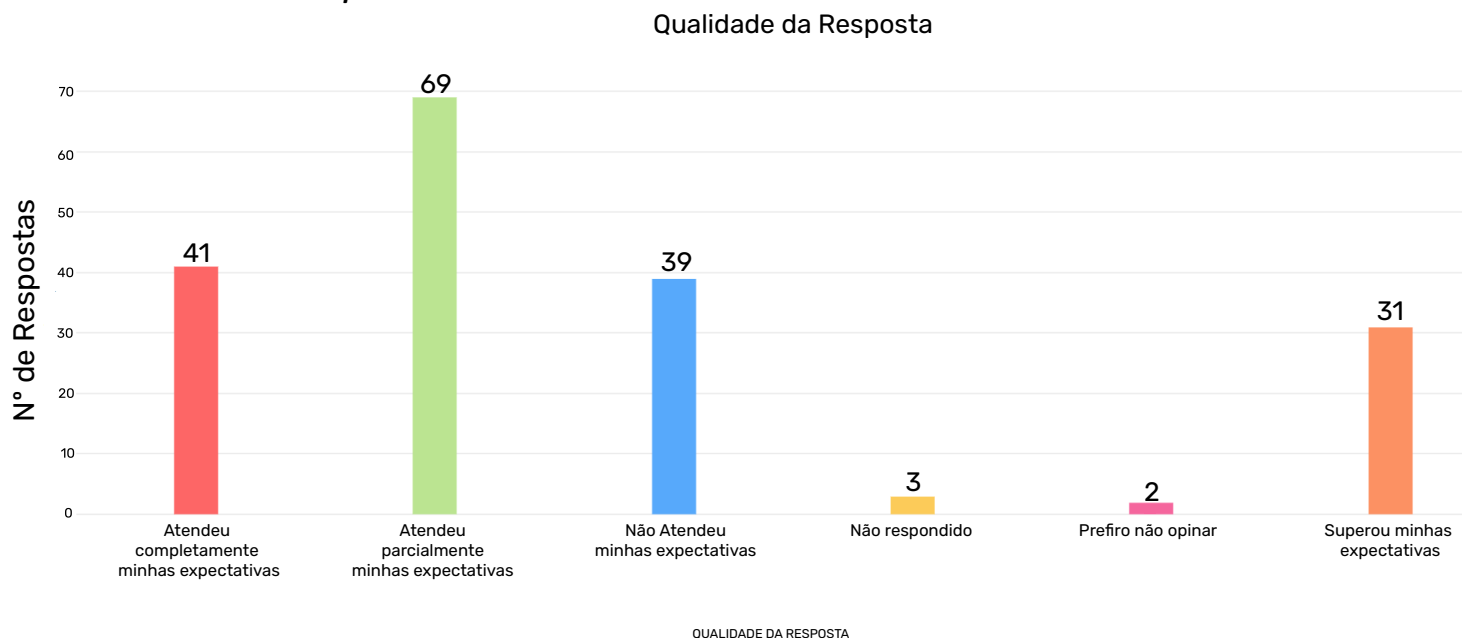
| Grau de Satisfação Geral | |
|--------------------------|-----|
| Muito Satisfeitos | 43% |
| Satisfeitos | 38% |
| Insatisfeitos | 12% |
| Outros | 7% |

Prazo da Resposta



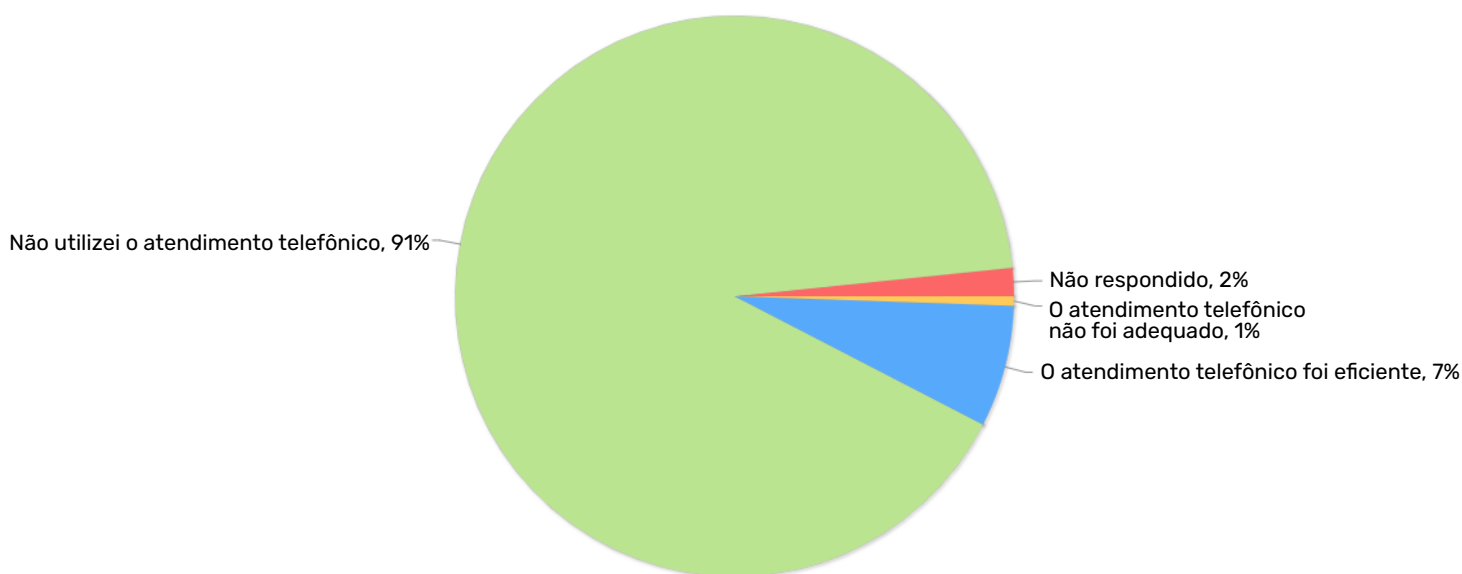
Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA - 2025

Qualidade da resposta



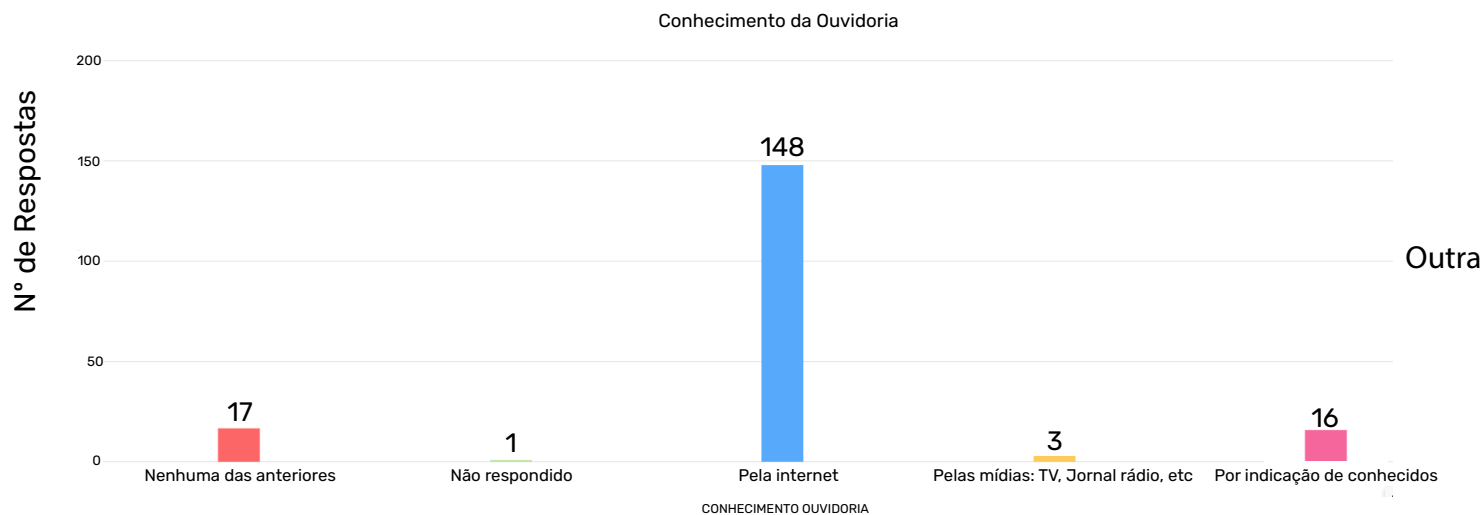
Atendimento Telefônico 0800

Atendimento Telefônico 0800




Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA - 2025

Conhecimento da Ouvidoria



Manifestação





Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TCMPA - 2025

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.

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.

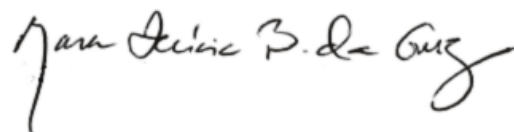
Dessa forma, a Ouvidoria encerra o ano com **bases sólidas para o fortalecimento de suas ações em 2026**, mantendo o foco na **tempestividade**, na **qualidade das respostas**, na **articulação com as Unidades Especializadas** e na promoção de uma administração pública cada vez mais **transparente, eficiente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