



OUVIDORIA
MP 

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA E SIC 2023

**OUVIDORIA
MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ**

STANLEY BOTTI FERNANDES

Ouvidor

ERLANE CUNHA LAVOR

Assessora Administrativa

Sumário

1 APRESENTAÇÃO.....	5
2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA.....	6
2.1 Termo Aditivo ao Acordo de Cooperação com o TCE-PA.....	6
2.2 Diálogos com o MPC-PA.....	6
2.3 Anuário.....	6
2.4 Pesquisa dos Departamentos.....	7
2.5 Proposta de Resolução.....	7
3 OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	7
3.1 Total de demandas.....	8
3.2 Demandas por meio de entrada.....	9
4 DENÚNCIAS RELATIVAS A IRREGULARIDADES PERPETRADAS POR ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL.....	09
5 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	10
5.1 Dados estatísticos.....	11
5.2 Informações genéricas sobre as demandas.....	11
6 PRAZO DE RESPOSTA.....	12
7 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES.....	12
7.1 Motivos das Manifestações.....	12
7.2 Pontos Recorrentes.....	12
7.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	13
8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	13
9 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	14
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público de Contas do Estado do Pará tem como missão contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da instituição, assegurando o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas aos direitos dos usuários e atuando como canal de comunicação entre os diversos setores da instituição (MPC/PA) e os usuários dos produtos e serviços.

Em consonância com a legislação federal que rege o trabalho das ouvidorias públicas, a Resolução nº 11/2018 – MPC/PA – Colégio, que institui e regulamenta as atividades da Ouvidoria, elencou como competência da Ouvidoria do MPC/PA:

- I - Receber e examinar, encaminhando, se for o caso, aos órgãos auxiliares competentes: as notícias de fato, denúncias, reclamações, críticas, elogios, pedidos de informações e/ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público de Contas;
- II - Elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral de Contas e ao Corregedor-Geral de Contas do Ministério Público de Contas, anualmente, relatório contendo a síntese das ocorrências, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;
- III - Manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;
- IV - Organizar e manter arquivo de toda a documentação relativa às ocorrências e sugestões endereçadas à Ouvidoria, inclusive dos respectivos encaminhamentos.

Este Relatório visa atender ao disposto no artigo 15 da Lei nº 13.460/17, que diz que o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Conforme previsto na norma supracitada, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Este relatório, portanto, se propõe a apresentar as ações realizadas pela Ouvidoria do Ministério Público de Contas do Estado do Pará (MPC-PA), bem como as informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria durante o ano de 2023.

2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

2.1 Termo Aditivo ao Acordo de Cooperação com o TCE/PA

Em 2023 foi celebrado o 4º Termo Aditivo ao Acordo de Cooperação Técnica entre o Tribunal de Contas do Estado do Pará – TCE/PA e Ministério Público de Contas do Estado do Pará – MPC/PA, com o objetivo de incluir cláusula referente ao compartilhamento de demandas entre as respectivas Ouvidorias.

O Acordo de Cooperação Técnica passou a prever que as Ouvidorias do Tribunal de Contas do Estado do Pará e do Ministério Público de Contas do Estado do Pará poderão compartilhar informações acerca de demandas feitas por usuários, desde que não sejam de caráter sigiloso, a fim de evitar a instauração de procedimentos com o mesmo objeto.

2.2 Diálogos com o MPC-PA

O evento *Diálogos com o MPC-PA*, de iniciativa da Ouvidoria, teve como objetivo aproximar a sociedade da atuação ministerial de contas e do controle externo, convidando aquela, em toda a sua pluralidade, a exercer uma cidadania ativa, de participação concreta nos rumos e na fiscalização dos recursos públicos.

O Evento, ocorrido em 08 de novembro de 2023, em modalidade virtual, com transmissão ao vivo pelo *youtube*, teve como tema “A importância da Imprensa no Controle Social”, e contou com os palestrantes: João Jadson, apresentador do Jornal Liberal 2ª edição e Tatiane Lobato, coordenadora de jornalismo da Rádio CBN Amazônia Belém. A mediação da palestra foi conduzida pelo Ouvidor do MPC-PA, Dr. Stanley Botti Fernandes.

2.3 Anuário

O Anuário do Ministério Público de Contas do Estado do Pará foi elaborado com o objetivo de compartilhar dados e indicadores contendo informações acerca dos trabalhos do MPC-PA voltados à atuação finalística, bem como as capacitações promovidas visando o aprimoramento de membros e servidores, além dos projetos em torno do ensino sobre práticas de controle social, especialmente, no sentido de incentivar a participação efetiva da sociedade na gestão pública.

No processo de elaboração do Anuário do MPC/PA a Ouvidoria contribuiu por meio do fornecimento de informações relativas as suas respectivas competências, detalhamento das manifestações recebidas e Relatório de Atividades do ano de 2022.

2.4 Pesquisa de Departamentos

A pesquisa de avaliação de Departamentos é uma iniciativa da Ouvidoria, com vistas a fornecer a alta administração do Ministério público de Contas do Estado do Pará–MPC/PA um diagnóstico com os principais pontos de melhoria nos serviços administrativos prestados pelos departamentos do MPC/PA aos seus servidores.

A Ouvidoria realizou pesquisa entre os servidores do Ministério Público de Contas do Estado do Pará acerca de suas percepções sobre os serviços prestados pelo Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP e pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Telecomunicações - DTIT, e da própria Ouvidoria.

Ao final da pesquisa foram elaborados Relatórios de Avaliação de cada Departamento avaliado e, respectivamente, foram remetidos à alta administração com o objetivo fornecer subsídios para implementação de ações visando melhorias quanto aos serviços prestados aos administrados.

2.5 Proposição de Resolução

Foi encaminhado ao Colégio de Procuradores de Contas minuta de proposta de Resolução a qual dispõe acerca da classificação da informação quanto à confidencialidade no âmbito do Ministério Público de Contas do Estado do Pará.

A presente proposição se justificou pela ausência de regulamentação da matéria no âmbito do MPC-PA, fato este, apontado pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas - ATRICON por ocasião de avaliação realizada.

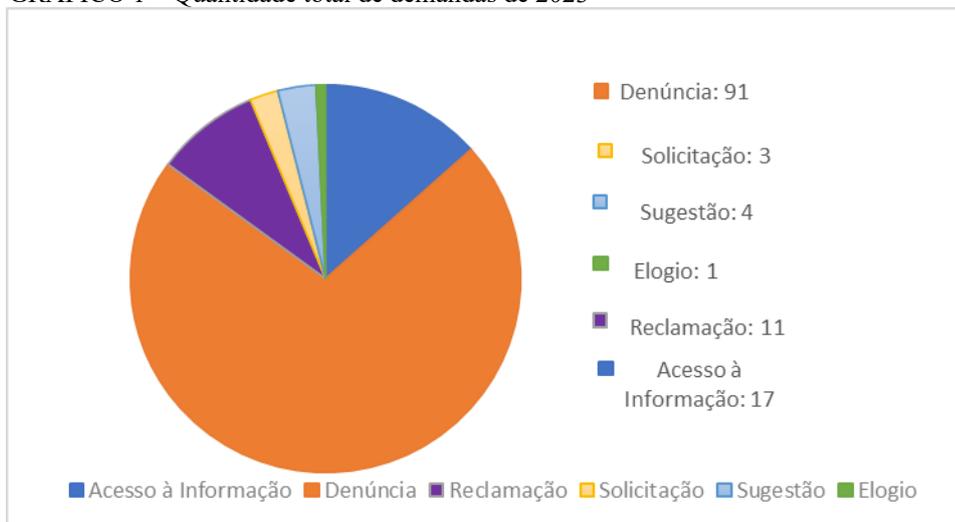
3 OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria do MPC-PA tem uma característica *sui generis*, pois em razão de sua função típica de Controle Externo, as denúncias recebidas, em regra, referem-se a irregularidades perpetradas por órgãos e entidades da administração pública. Outrossim, incumbe a Ouvidoria, por força de norma interna, tratar as manifestações relacionadas aos pedidos de acesso à informação.

Além das supracitadas demandas, a Ouvidoria atua no tratamento das demandas típicas de ouvidoria, a saber: denúncias, reclamações, críticas, elogios, solicitações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público de Contas.

3.1 Total de demandas

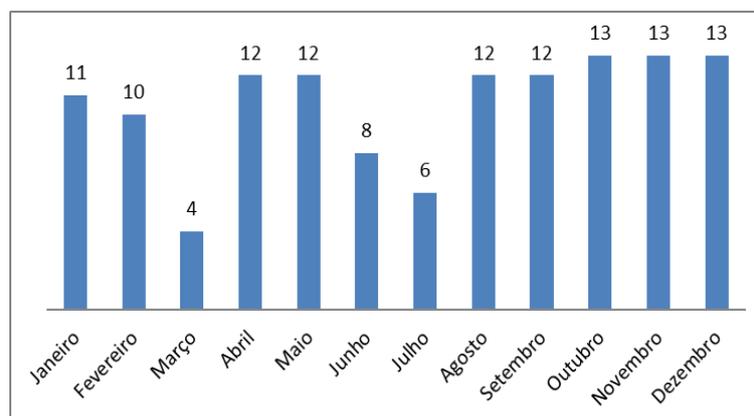
GRÁFICO 1 – Quantidade total de demandas de 2023



A partir da simples análise do gráfico acima, percebe-se que das manifestações enviadas à Ouvidoria do MPC/PA em 2023: 91 (noventa e uma) foram registradas como denúncia; 17 (dezessete) receberam tratamento de pedidos de acesso à informação nas conformidades da Lei 12.527/11; 11 (onze) reclamações foram registradas; 03 (três) manifestações foram recepcionadas como solicitações; 04 (quatro) sugestões; e 1 (um) elogio foi registrado. Importa destacar, que do total de demandas recebidas, 60 (cinquenta e nove) foram encaminhadas a outros órgãos. Desse montante, foram encaminhadas 52 (cinquenta e duas) denúncias, 7 (sete) reclamações e 01 (uma) solicitação, 01 (um) pedido de acesso à informação.

Ao proceder uma análise mensal das manifestações, evidencia-se abaixo (**Gráfico 2**) uma regularidade na variação de demandas recebidas.

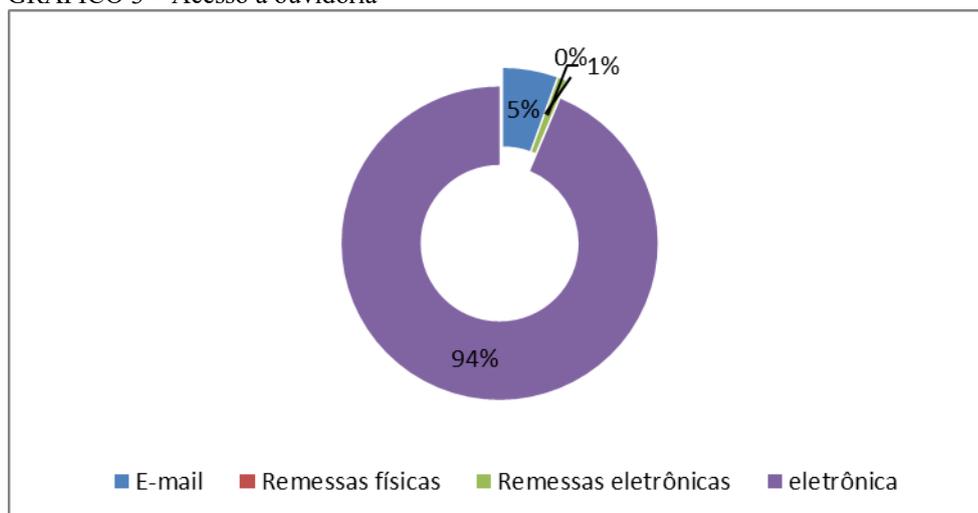
GRÁFICO 2 – Fluxo mensal de demandas



3.2 Demandas por meio de entrada

O atendimento prestado pela Ouvidoria pode ser iniciado por intermédio de formulário físico disponibilizado na recepção da instituição; formulário eletrônico preenchido através do sistema “FalaBr” para as demandas de Ouvidoria, e por meio formulário eletrônico em sistema próprio para os pedidos de acesso à informação, além da disponibilização de telefone, e e-mail para acesso do cidadão aos serviços da Ouvidoria.

GRÁFICO 3 – Acesso à ouvidoria



Dentre as manifestações apresentadas à Ouvidoria do MPC/PA, em 2023: nenhuma foi formalizada por meio de formulário físico impresso, ou por telefone; 7 (sete) chegaram à Ouvidoria diretamente por correio eletrônico; 01 (uma) demanda foi remetida por outro órgão por meio de sistema eletrônico, o que correspondem a 6% do total de demandas recebidas e 94% ocorreram por intermédio dos canais digitais disponibilizados no sítio eletrônico do MPC/PA.

4 DENÚNCIAS RELATIVAS A IRREGULARIDADES PERPETRADAS POR ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL

Após o recebimento de uma denúncia, a Ouvidoria analisará se a demanda dispõe dos requisitos mínimos para o seu processamento como Procedimento Informativo. Verificada a ausência de tais requisitos, a Ouvidoria arquivará o procedimento, ou devolverá ao demandante, se possível a comunicação, bem como encaminhará a outro órgão com competência, que esteja conveniado na plataforma Fala.BR, caso o objeto da denúncia não seja de competência do MPC-PA.

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria recebeu 91 (noventa e uma) denúncias de irregularidades, dessas, 52 (cinquenta e duas) foram encaminhadas a outros órgãos, 02 (duas) denúncias foram devolvidas ao demandante; e 31 (trinta e uma) foram consideradas improcedentes por não atenderem aos critérios de admissibilidade; outras 06 (seis) denúncias foram devidamente autuadas como Procedimento Informativo por serem relacionadas às atividades de órgãos e entidades da administração pública estadual, conforme podemos verificar na tabela abaixo:

TABELA 1 - Lista de procedimentos informativos instaurados

	PROTOCOLO DE ATENDIMENTO	Nº DIPRO	PROCURADORIA DE DESTINO
1	PAE 2023/80751	2023/0101-3	2ª Procuradoria de Contas
2	02589.2023.000015-70	2023/01016	6ª Procuradoria de Contas
3	02589.2023.000020-38	2023/01016	6ª Procuradoria de Contas
4	02589.2023.000023-80	2023/01018	7ª Procuradoria de Contas
5	02589.2023.000031-90	2023/01020	3ª Procuradoria de Contas
6	02589.2023.000103-08	2023/01030	5ª Procuradoria de Contas

Os procedimentos listados na **Tabela 1**, decorreram das denúncias enviadas a Secretaria Processual, unidade responsável pela autuação e distribuição dos respectivos procedimentos. Finalizado o sobredito fluxo, a Secretaria Processual informa à Ouvidoria a numeração do procedimento no sistema DIPRO, bem como a Procuradoria para qual foi distribuída o Procedimento Informativo. Por seu turno, a Ouvidoria encaminhará tais informações ao denunciante, concluindo o atendimento da demanda.

5 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Por determinação da Resolução 06/2020-MPC/PA-Colégio, a Ouvidoria é responsável por operacionalizar o Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do MPC-PA, ficando responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação.

Recebida a demanda, a Ouvidoria, sempre que possível, prestará de imediato as informações solicitadas.

Quando o pedido não puder ser atendido sem o concurso de outra unidade, a Ouvidoria requisitará as informações necessárias à unidade competente, fixando prazo para o atendimento da demanda.

Vencidos os fluxos acima delineados, as respectivas respostas serão dirigidas à Ouvidoria, que, por seu turno, ficará responsável por providenciar a resposta ao usuário, finalizando o atendimento.

5.1 Dados estatísticos

TABELA 2 - Pedidos de acesso à informação

Recebidos	Atendidos	Indeferidos	Encaminhados	Tempo médio
17	16	0	1	8,37

No ano de 2023, não houve qualquer indeferimento ou devolução de pedidos de acesso à informação. Os Pedidos de Acesso à Informação foram integralmente atendidos dentro do prazo estabelecido pela Lei n. 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação, sem necessidade de solicitação de prorrogação do prazo regulamentar estabelecido pela legislação.

Cumprido ressaltar que em virtude do 4º Termo Aditivo ao Termo de Cooperação Técnica entre o Tribunal de Contas do Estado do Pará e Ministério Público de Contas do Estado do Pará, celebrado em 2023, tornou-se possível o encaminhamento de demandas diretamente ao TCE/PA, desta forma, pedido de acesso à informação de competência daquela Corte de Contas passou a ser encaminhada nos moldes do referido Convênio.

5.2 Informações genéricas sobre os solicitantes e as demandas

Dentre os cidadãos que solicitaram pedido de acesso à informação, 41% se identificaram como sendo do sexo masculino e 54% do sexo feminino, sendo que a distribuição geográfica dos requerentes se distribui em 76% residentes em solo paraense e 24% residentes em outros estados.

As demandas relativas a acesso à informação se deram 100% de forma eletrônica, que buscaram a Ouvidoria para receber informações sobre:

- a) Concurso público;
- b) Servidores públicos; e
- d) Procedimentos.

Ressalta-se que, a maioria dos assuntos relacionados aos pedidos de acesso à informação referem-se ao concurso público em vigência no MPC-PA, de onde se abstrai, que na mesma medida, a maioria dos requerentes são cidadãos diretamente interessados no andamento das convocações.

6 PRAZO DE RESPOSTA

O prazo de resposta varia de acordo com a natureza da solicitação realizada. Nas hipóteses de demandas típicas de ouvidoria, o prazo para a resposta ao usuário é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, por igual período.

Para os pedidos de acesso à informação, o prazo máximo é de 20 dias para resposta, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente, conforme previsto no art. 11 da Lei nº 12.527/2011.

Em 2023, o prazo médio de respostas aos pedidos de acesso à informação foi de 8,37 dias, para as denúncias que se converteram em Procedimento Informativo foi de 5,83 dias, e para todos os tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria, a resposta aos demandantes levou em média 5,69 dias, o que demonstra, para além do cumprimento do prazo da legislação aplicável, que houve efetiva colaboração dos diversos setores deste *Parquet* de Contas na prestação das informações necessárias ao pleno atendimento das manifestações dos cidadãos.

7 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

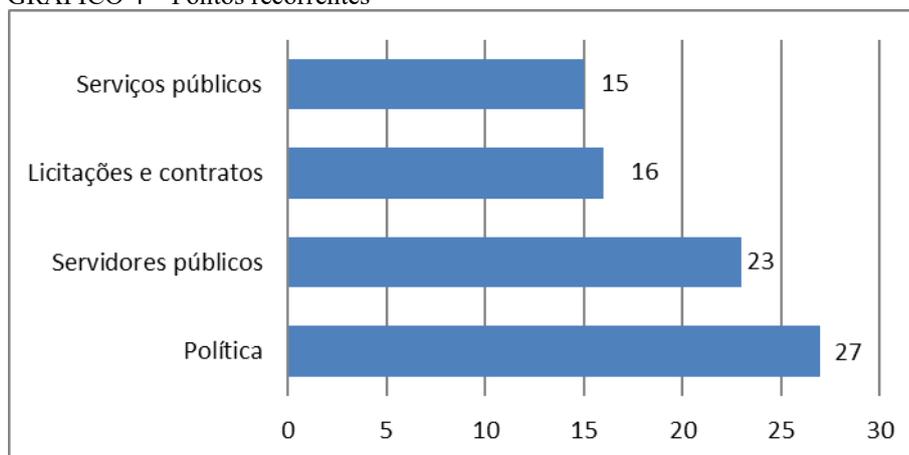
7.1 Motivos das Manifestações

Ao analisar os registros das manifestações, observa-se que a maior parte está relacionada à denúncia por conta de supostas irregularidades na prestação de serviços públicos por outros órgão e entidade da Administração Pública, bem como por motivações de ordem política. Em relação aos pedidos de acesso à informação, a maioria dos pedidos manifestava interesse em relação possibilidade de nomeação de aprovados pelo concurso vigente no órgão.

7.2 Pontos Recorrentes

Chamou a atenção os assuntos de maior recorrência versarem sobre denúncias decorrentes da atuação de órgãos e entidades da Administração Pública, conforme ilustra o gráfico a seguir:

GRÁFICO 4 – Pontos recorrentes



Importa salientar que os assuntos mais recorrentes não demandam preocupações por parte da gestão do Ministério Público de Contas, visto que estão relacionadas às atividades-fim do órgão.

De outro modo, cabe destacar que em razão do pleito eleitoral ocorrido em 2022, observa-se elevado número de manifestações de cunho político, porém, sem elementos suficientes para instauração de procedimentos para apuração, e com informações imprecisas. Disto abstrai-se que as competências do Ministério Público de Contas do Pará não são claras para a sociedade.

7.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

Durante o ano de 2023, em razão dos tipos de demandas recebidas, não houve sugestões ou recomendações de melhoria aos serviços do Ministério Público de Contas do Estado do Pará relativos a esse tema.

Ressalta-se que para melhorar a participação do cidadão na fiscalização dos serviços públicos, e dar visibilidade e capilaridade as ações do MPC-PA, a Ouvidoria propôs à Alta Administração algumas medidas de estímulo ao Controle social, que foram inteiramente acatadas.

8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação tem por finalidade avaliar a opinião dos usuários quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria. A coleta desses dados permite a identificação de pontos críticos, que demandam maior atenção, de modo a subsidiar permanentemente a melhoria das

ações desenvolvidas. O questionário, disponibilizado pela plataforma “FalaBr”, avalia o grau de satisfação dos usuários após os encaminhamentos prestados pela Ouvidoria do MPC/PA.

No ano de 2023, foi respondido 01 (um) questionário de pesquisa de satisfação, onde o usuário qualificou a resposta encaminhada pela Ouvidoria como “fácil de Compreender”, e se disse satisfeito com o atendimento recebido.

9 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Como contribuição de melhorias, a Ouvidoria propõe que as campanhas educativas, em todas as mídias, tenham caráter pedagógico, e de orientação e esclarecimento para a sociedade acerca das competências do MPC-PA.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Ministério Público de Contas do Pará, por meio dos canais de acesso disponíveis ao cidadão, recebeu, ao todo, 127 demandas no ano de 2023, as quais foram dados os encaminhamentos devidos, e com resolutividade dentro do prazo para todas as manifestações recebidas.

Com destaque, entre as ações realizadas pela Ouvidoria em 2023, a realização da 5ª Edição do Evento “Diálogos com o MPC-PA”, que contou com ampla adesão e audiência da sociedade, sendo este evento uma ferramenta de suma relevância para o estímulo ao controle social, que visa tornar mais robusta a atuação do MPC-PA na interlocução com a sociedade.

Portanto, no intuito de garantir a satisfação da pretensão daqueles que buscam os órgãos de controle externo, foram envidados os melhores esforços para consolidar a Ouvidoria do MPC/PA como instrumento de transparência e diálogo social.

Belém/PA, data da assinatura eletrônica.

Stanley Botti Fernandes
Ouvidor