

Planejamento 2018 - 2024

OUVIDORIA
MP 

PLANEJAMENTO DA OUVIDORIA

No mês de novembro de 2018 foi publicado o primeiro Plano Estratégico do Ministério Público de Contas do Estado do Pará, o qual tem como objetivo central orientar e conduzir a atuação institucional do MPC/PA para o período de 2019-2024.

Dentre os diversos objetivos definidos no planejamento estratégico está a implantação e o planejamento da Ouvidoria deste Órgão Ministerial.

DO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO:

Instituída por meio da Resolução nº 11/2018 – MPC/PA – Colégio, de 31/10/2018, a Ouvidoria é o órgão que tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

Em consonância com a legislação federal que rege o trabalho das ouvidorias públicas, a Resolução nº 11/2018 – MPC/PA – Colégio elenca 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.

Parágrafo único. É vedado à Ouvidoria exercer as atribuições legalmente conferidas aos demais Órgãos da Administração Superior, de Administração ou de Execução da Instituição.

Iniciados os trabalhos em janeiro de 2019, a Ouvidoria do MPC/PA vem cumprindo seu papel e estipulou como metas iniciais a serem alcançadas: o mapeamento, a revisão, o aperfeiçoamento e a padronização de 100% dos procedimentos e processos internos de trabalho do setor, até 2024.

Após a sua implementação, diversas ações foram realizadas para o seu funcionamento, tais como:

- A elaboração e publicação no *site* oficial do MPC/PA da “Carta de serviços ao cidadão”;

- A apresentação das competências, funções e atribuições da Ouvidoria no *site* oficial do MPC/PA, na internet;
- O desenvolvimento do sistema *online* da Ouvidoria no site do MPC/PA;
- A disponibilização de atendimento virtual (via internet), por meio do preenchimento de formulário *online* integrado ao sistema de atendimento da Ouvidoria;
- A criação do controle anual (próprio) de entrada e saída de todas as demandas recebidas na Ouvidoria (planilha em formato “excel”), contendo: Data de entrada; Número do protocolo gerado no sistema online da Ouvidoria; Interessado(a); Assunto/Classe; Situação (Em análise/Atendido); Destino; Data de envio (para o destino); Retorno (do destinatário à Ouvidoria); Data do retorno; Número do E-Protocolo; Número do DIPRO; Resposta ao demandante; Data da Conclusão; Tempo de atendimento da Ouvidoria; Duração (dias no setor); Data (prazo) final de resposta (De acordo com o art. 11, §1º da LAI);
- A elaboração do controle físico (caderno) de protocolo de encaminhamento das demandas;
- A padronização visual das certidões e informações elaboradas no setor (*layout*, cabeçalho, fonte, recuos etc.); e
- Registro dos dados necessários à confecção do relatório anual (próprio) de que trata o inciso II do art. 2º da Resolução nº 11/2018-MPC/PA-Colégio.

Atualmente, a Ouvidoria conta com um quadro composto pelo Ouvidor, o Procurador de Contas Dr. Guilherme da Costa Sperry, e pelo Assessor Administrativo Sr. Bruno Antony Dantas de Veiga Cabral, sendo ainda possível a contratação de um (a) estagiário (a) para colaboração com os trabalhos.

Consoante se extrai das informações acima, das duas metas principais destacadas no discurso de posse do atual Ouvidor, Dr. Guilherme da Costa Sperry – que estabeleceu como objetivo, até o final de sua gestão (28/02/2020), a entrega de dois produtos, quais sejam: 1º) a Carta de Serviços ao Cidadão; e 2º) o planejamento da Ouvidoria –, a primeira já foi alcançada.

Concluída e já publicada no *site* oficial do MPC/PA, desde junho de 2019, a “Carta de Serviços ao Cidadão” foi desenvolvida após uma ampla pesquisa em diversas publicações similares e exigiu uma atuação proativa da Ouvidoria, tendo em vista a necessidade, para o seu desenvolvimento e conclusão, de uma minuciosa revisão e atualização de todas as informações disponíveis no sítio oficial do MPC/PA, na internet.

Com efeito, tal produto ampliou significativamente a transparência e, conseqüentemente, o seu desenvolvimento teve um papel extremamente relevante, uma vez que o cidadão pode, mais facilmente, acompanhar e avaliar o desempenho das atividades do MPC/PA, além de possibilitar um controle social mais ativo, de modo a imprimir maior eficiência na prestação dos serviços.

Ademais, a Carta apresenta a identidade organizacional, com a exposição da missão, da visão e dos valores do MPC/PA, além de uma breve abordagem histórica relativa à Instituição, tais como, informações referentes a sua composição, estrutura e normatização.

Outrossim, dá maior publicidade à forma e ao campo de atuação do MPC/PA, os meios de acesso aos serviços desempenhados pelo Órgão Ministerial, além de conter um resumo sobre como o cidadão pode contribuir para o melhor desempenho das atividades prestadas pelo Parquet de Contas estadual.

Desse modo, alcançada essa importante meta, passa-se a discorrer sobre o segundo principal objetivo destacado quando da instalação da Ouvidoria, qual seja, o planejamento do setor até 2024.

DAS DIRETRIZES ESSENCIAIS A SEREM PERSEGUIDAS NAS PRÓXIMAS GESTÕES (PLANEJAMENTO ATÉ 2024):

Do confronto do que foi exposto acima com o atual Plano Estratégico do MPC/PA, observa-se que cerca de 90% (noventa por cento) das metas traçadas a respeito da implementação da Ouvidoria deste *Parquet* de Contas já foram alcançadas.

Contudo, e sem perder de vista o que já foi implantado e desenvolvido, a atual gestão do setor tem convicção de que ainda há espaço para aprimoramentos e evolução dos trabalhos até aqui realizados.

Por outro lado, as metas e objetivos, a seguir destacados têm como escopo apenas lançar diretrizes básicas relativas ao planejamento da Ouvidoria até o ano de 2024, sendo certo que as próximas gestões são plenamente livres para mantê-las, reduzi-las ou ampliá-las.

Feitas essas considerações, no que tange à **área operacional**, entende-se que todas as ações realizadas podem ser devidamente aprimoradas, com ênfase, especialmente, para as seguintes:

1. Aprimoramento do sistema online de gestão das demandas recebidas através dos formulários preenchidos no site do MPC/PA.

1.1 Motivo(s):

Embora o atual sistema de controle das demandas registradas na Ouvidoria, desenvolvido pela equipe de TI do órgão, venha servindo de maneira satisfatória às necessidades do setor, ainda são constatadas inconsistências, de ordem formal, que dificultam imprimir maior excelência na gestão das informações apresentadas pelos usuários. Dentre as correções que podem ser realizadas destacam-se:

1.1.1. Disponibilização ao usuário de maior espaço (número de caracteres) para preenchimento do formulário *online*;

1.1.2. Ausência de distinção entre letras maiúsculas e minúsculas, que dificultam tanto o preenchimento por parte do formulário, quanto o atendimento da demanda; e

1.1.3. Ocorrência de duplicidades no envio de demandas com o mesmo conteúdo, em curto espaço de tempo.

2. Melhoria do sistema de controle offline das demandas registradas na Ouvidoria e padronização visual dos documentos elaborados pelo setor.

2.1 Motivo(s):

Atualmente, o setor dispõe de planilha (em formato “EXCEL”) de controle de entrada e saída de demandas, com vistas a assegurar a existência de uma espécie de “backup” de todas as informações referentes às demandas geradas pelos usuários (plano de contingência para eventuais falhas no sistema *online*).

Ocorre que, a partir do aumento do número de demandas registradas, desde o início da instalação do setor, percebeu-se a necessidade periódica de atualização dos campos das colunas e linhas registrados neste controle (que, em essência, espelham os do sistema *online*), de maneira a melhor subsidiar a emissão de relatórios e estatísticas sobre a atuação da Ouvidoria.

À mingua de gerar dados e/ou informações duplicadas, tal controle permite até mesmo a realização de testes e experiências anteriores à manutenção/aprimoramento do sistema de gestão de demandas *online*, que requer, inarredavelmente, a participação da equipe de informática do órgão.

Ademais, notou-se também que sem este controle *offline* seria inviabilizada a continuidade dos atendimentos das demandas registradas, quando da ausência (e conseqüente substituição) do membro titular da pasta (Ouvidor) e/ou do servidor designado para as funções administrativas do setor.

Por fim, a padronização do *layout* dos documentos da Ouvidoria – alinhada a dos demais documentos produzidos pelo MPC/PA –, gera uma identidade visual uniforme a estes, que muitas vezes são destinados ao público externo.

No que diz respeito aos aspectos gerenciais, podem ser destacadas as seguintes sugestões:

3. Integrar a Rede Nacional de Ouvidorias, até 2022.

3.1 Motivo(s):

O objetivo da Rede Nacional de Ouvidorias é simplesmente integrar ações desenvolvidas pelas unidades de ouvidorias dos Poderes da União,

dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob a coordenação da Ouvidoria Geral da União (OGU).

Consoante informações extraídas do *site* da Controladoria Geral da União – CGU¹, esta Rede foi criada por meio do [Decreto nº 9.723](#), que promoveu alterações nos Decretos nº 9.094/2017, nº 8.936/2016 e nº 9.492/2018, que tratam, respectivamente, da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos; da instituição da Plataforma de Cidadania Digital; e da regulamentação da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público.

Com isso, a adesão à Rede garante aos órgãos (ou entidades integrantes) uso gratuito do [Sistema e-Ouv](#) e a promoção de ações de capacitação para agentes públicos, em matéria de ouvidoria, com vistas à simplificação dos serviços.

Desse modo, parece-nos importante a integração da Ouvidoria do *Parquet* de Contas do Estado do Pará à Rede Nacional de Ouvidorias.

4. Criação de pesquisa de qualidade nos atendimentos.

4.1 Motivo(s):

O objetivo é gerar um certo controle de qualidade dos usuários quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria.

A ideia consiste basicamente no envio de um questionário de perguntas sobre a satisfação e qualidade do serviço prestado ao usuário, logo após a finalização de cada, preferencialmente, com perguntas e notas preestabelecidas, a fim de mitigar subjetivismos e dar maior fidedignidade à avaliação.

Ainda no âmbito gerencial, vislumbra-se que outras ações podem ser realizadas, para contribuir com o crescimento e aperfeiçoamento da Ouvidoria do MPC/PA e, conseqüentemente, estimular o controle social, senão vejamos:

5. Atendimento presencial e/ou via telefone (call center).

5.1 Motivo(s):

Serviço disponibilizado por diversos órgãos de controle, o atendimento presencial, em geral, ocorre nas dependências do próprio órgão ou da entidade, preferencialmente, em espaço especificamente designado para essa finalidade e é realizado por servidor/funcionário devidamente capacitado (treinado) para tal mister.

No âmbito Federal, a Controladoria-Geral da União (CGU) possui, inclusive, manual de orientação técnica, voltado às atividades de auditoria

¹ <https://www.cgu.gov.br/noticias/2019/03/decreto-presidencial-institui-rede-nacional-de-ouvidorias>

interna, que auxiliam nas entrevistas e oitivas que eventualmente podem servir de prova oral na instrução de processos administrativos e/ou judiciais.²

Outra via de atendimento que pode ser implementada, hoje inexistente na Ouvidoria do MPC/PA, é o atendimento via telefone (ou *call center*). Igualmente ao atendimento presencial, o objetivo é ampliar o leque de canais de atendimento ao usuário.

Para tanto, precisa-se dimensionar, de maneira planejada e minudente, o tamanho da estrutura a ser utilizada e oferecida, incluindo-se, dentre outros aspectos: A) quantidade de linhas a serem disponibilizadas especificamente para este fim; B) número de pessoas responsáveis pelo atendimento; C) horário de atendimento; D) eventual necessidade de terceirização deste serviço; E) possibilidade de celebração de parcerias com outro(s) que já possua(m) *call center* – preferencialmente integrante da Rede de Ouvidorias mencionada no item 3 acima –, visando à redução dos custos desta operação.

Contudo, para que estas últimas ações sejam implementadas, faz-se necessário uma conjugação de esforços por parte da Administração, inclusive, ao nosso ver, com a necessária deliberação prévia do Colégio de Procuradores. E, caso se decida pela implantação da(s) medida(s), que sejam expedidos os atos normativos respectivos, a fim de operacionalizar, com o menor custo possível, estes outros canais de atendimento.

Estas são, portanto, as sugestões/contribuição da atual gestão da Ouvidoria para o planejamento estratégico traçado até 2024.

Por derradeiro, é importante reprimir que a análise da viabilidade (ou não) da implementação das metas e ações propostas será desempenhada pelos próximos Ouvidores, os quais farão o juízo de oportunidade e conveniência sobre a adoção de cada uma delas.

Belém, 16 de outubro de 2019.

GUILHERME DA COSTA SPERRY

Procurador de Contas
Ouvidor

BRUNO ANTONY DANTAS DE VEIGA CABRAL

Assessor da Procuradoria
Assessor Administrativo da Ouvidoria

² Disponível em:

< <https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/auditoria-e-fiscalizacao/arquivos/manual-de-orientacoes-tecnicas-1.pdf> >

Acesso: 16/10/2019.