

Relatório 2019

OUVIDORIA
MP 

SUMÁRIO

1 ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	3
2 ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	5
3 ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS	8
4 PRAZO DE RESPOSTA	12
5 CONCLUSÃO	13

1 ESTRUTURA E ATUAÇÃO 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.

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.

A Ouvidoria tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos

membros, órgãos e serviços auxiliares da instituição e, como missão, assegura o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas aos direitos dos usuários, atuando como canal de comunicação entre os diversos setores da instituição (MPC/PA) e os usuários dos produtos e serviços, sendo responsável por várias ações, já elencadas alhures.

O Ministério Público de Contas do Pará, por meio da sua Ouvidoria, além de atender às exigências legais, assegura uma eficaz prestação de contas com a sociedade.

2 ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Atualmente, o atendimento prestado pela Ouvidoria do MPC/PA pode ser acessado pelos usuários de duas formas, quais sejam:

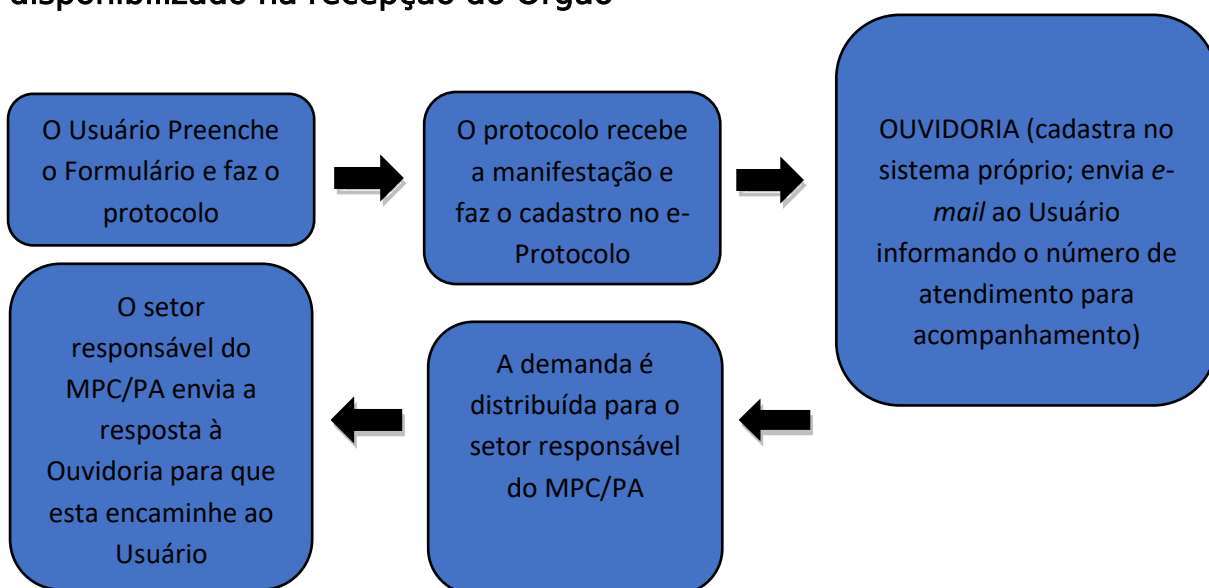
- a) por meio do preenchimento de um formulário disponibilizado na recepção deste Órgão ministerial e;
- b) por meio do canal disponível no *site* do *Parquet* de Contas.

Abaixo, no Fluxograma 1, podemos observar o início do atendimento por meio do preenchimento do formulário disponibilizado na recepção da instituição.

Nesse caso, o formulário será cadastrado no e-Protocolo e encaminhado à Procuradoria-Geral de Contas para ciência. Em seguida, a manifestação é encaminhada à Ouvidoria para recebimento e exame das notícias de fato, denúncias, reclamações, críticas, elogios, pedidos de informações e/ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público de Contas.

Após o exame, a manifestação é cadastrada no sistema da Ouvidoria para que seja atribuído um número de protocolo específico da Ouvidoria e, em seguida, serão tomadas as providências necessárias para a resposta conclusiva ao usuário.

FLUXOGRAMA 1 – Acesso via preenchimento de formulário disponibilizado na recepção do Órgão



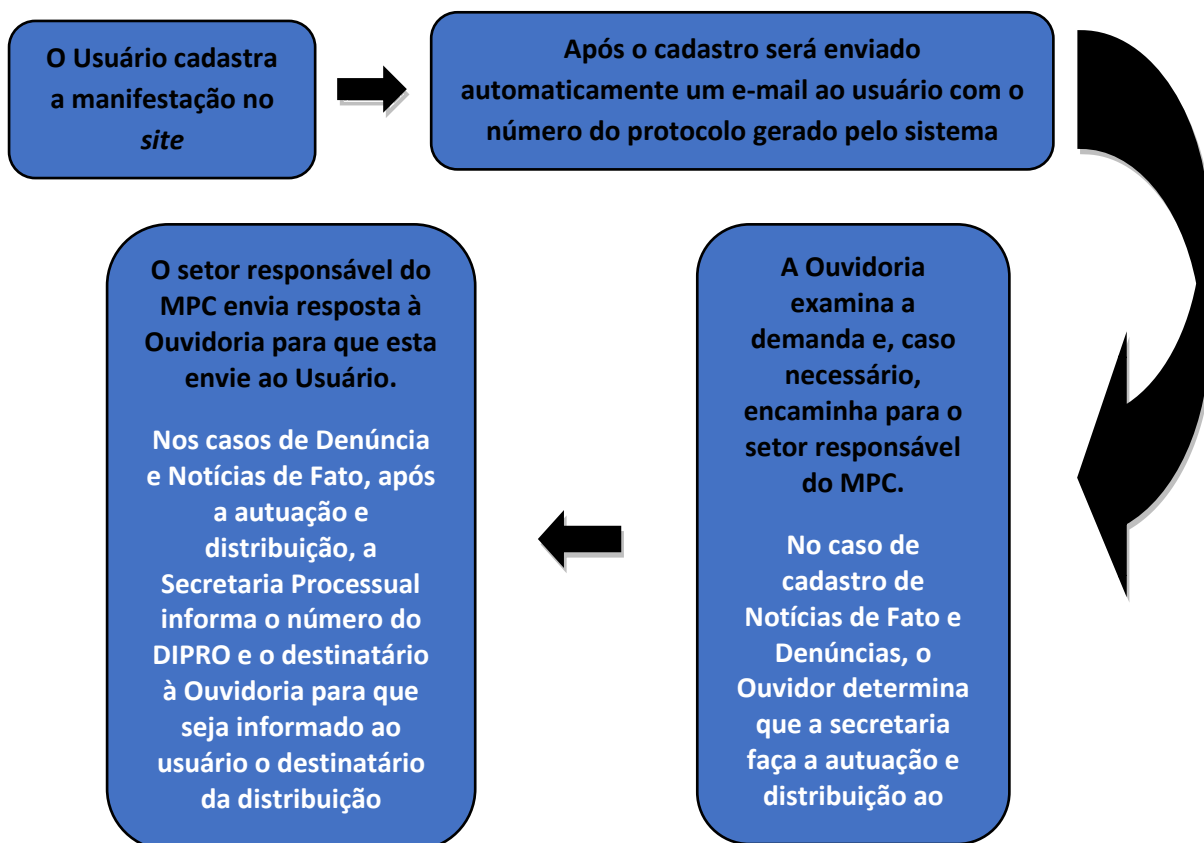
O acesso ao canal da Ouvidoria, no *site* do MPC/PA, pode ser realizado por um ícone em destaque na página inicial, o qual redireciona o usuário à página dedicada ao canal da Ouvidoria, com informações acerca dos seus objetivos, competência e composição, bem como apresenta as formas de acesso.

No atendimento realizado através do *site*, conforme Fluxograma 2, ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa automaticamente ao usuário o número de protocolo de atendimento.

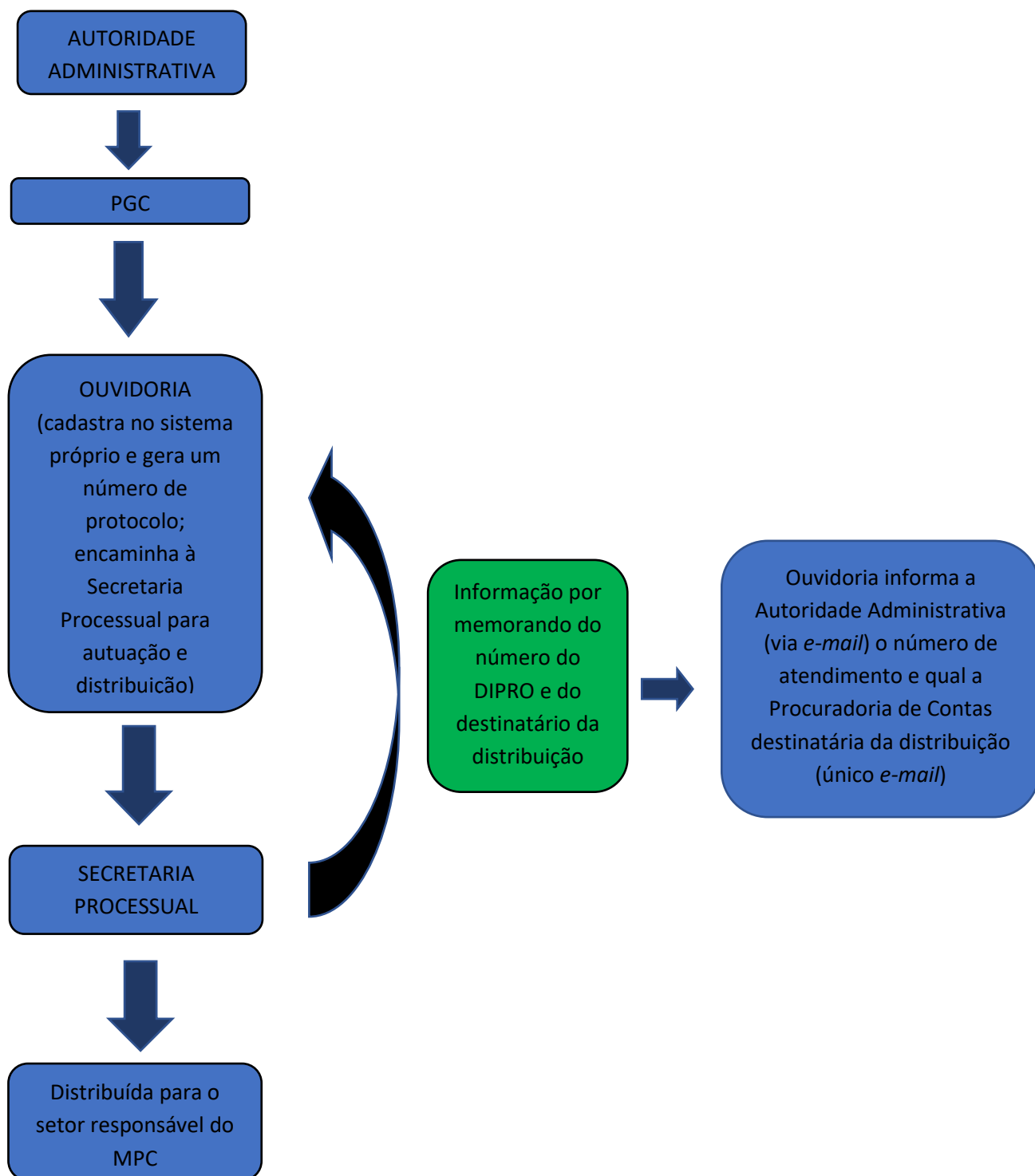
Após o recebimento e análise da manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos aos membros, órgãos e serviços auxiliares que, ao receberem a solicitação, devem priorizar o procedimento de esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria para a resposta conclusiva ao usuário.

A resposta final é analisada e encaminhada pela Ouvidoria ao usuário que será notificado acerca das demandas e providências internas adotadas.

FLUXOGRAMA 2 – Acesso do usuário por cadastro no de manifestação no *site*



Em relação às Notícias de Fato enviadas por Autoridade Administrativa ao MPC/PA, a designação, normalmente, é feita à Procuradoria-Geral de Contas que, após o recebimento, encaminha à Ouvidoria para análise e ulteriores de direito.



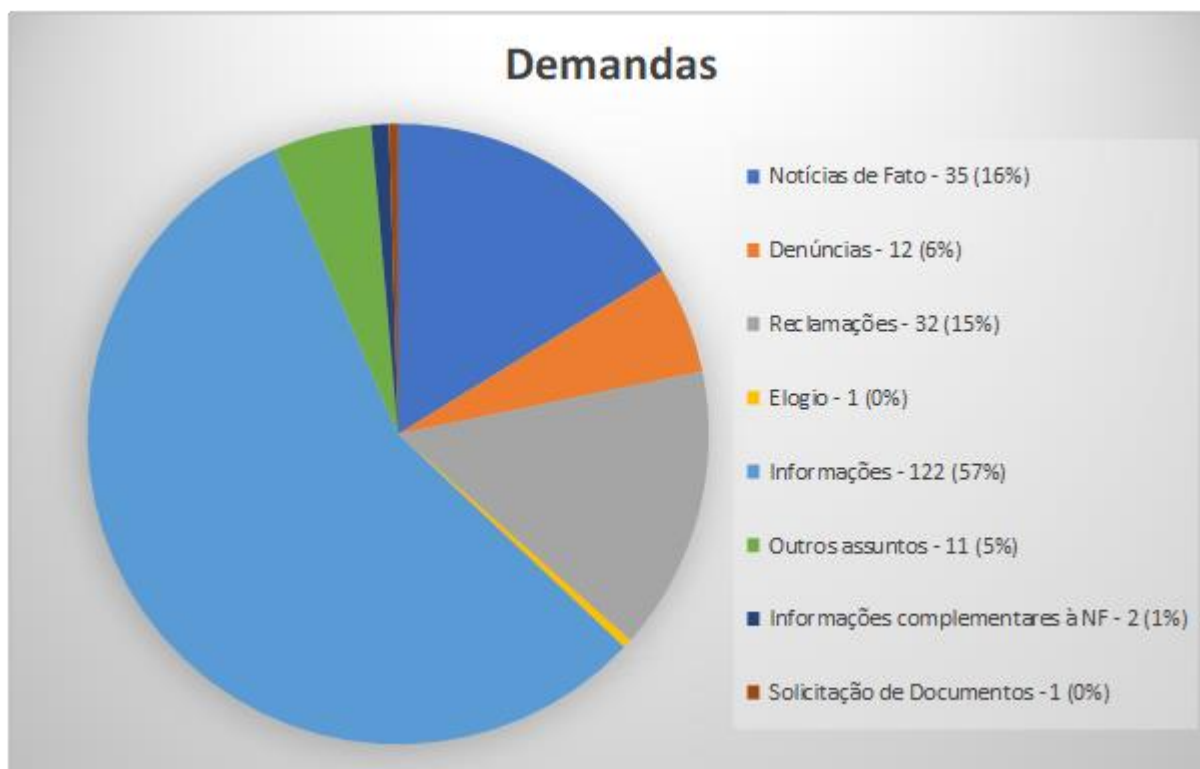
3 ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS:

Em 2019, a Ouvidoria do Ministério Público de Contas do Pará, promoveu tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria, com conteúdo de notícias de fato, denúncias, reclamações, críticas, elogios, pedidos de informações e/ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público de Contas e outras (pedidos diversos de informações e esclarecimentos), foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta final aos usuários.

Conforme demonstrado a seguir, no Gráfico 1, foram encaminhadas à Ouvidoria no ano de 2019, um **total de 216 (duzentas e dezesseis) demandas**, assim especificadas:

GRÁFICO 1 – QUANTIDADE DE DEMANDAS DE 2019



A partir da simples análise do gráfico acima, percebe-se que das manifestações enviadas à Ouvidoria do MPC/PA em 2019: 35 (trinta e cinco) foram classificadas como “notícias de fato”; 12 (doze) como “denúncias”; 32 (trinta e duas) registradas como “reclamações”; 1 (um) “elogio”; 122 (cento e vinte e duas) foram autuadas como “informações”; 11 (onze) foram preenchidas como “outros assuntos”; 2 (duas) como “informações complementares à Notícia de Fato”; e ainda houve 1 (uma) “solicitação de documentos”.

Ao realizar uma análise mensal das manifestações, evidencia-se abaixo (no Gráfico 2) que o mês de outubro apresentou o maior número de demandas, com o registro de 40 (quarenta) manifestações no canal de atendimento da Ouvidoria.

GRÁFICO 2 – FLUXO MENSAL DE DEMANDAS

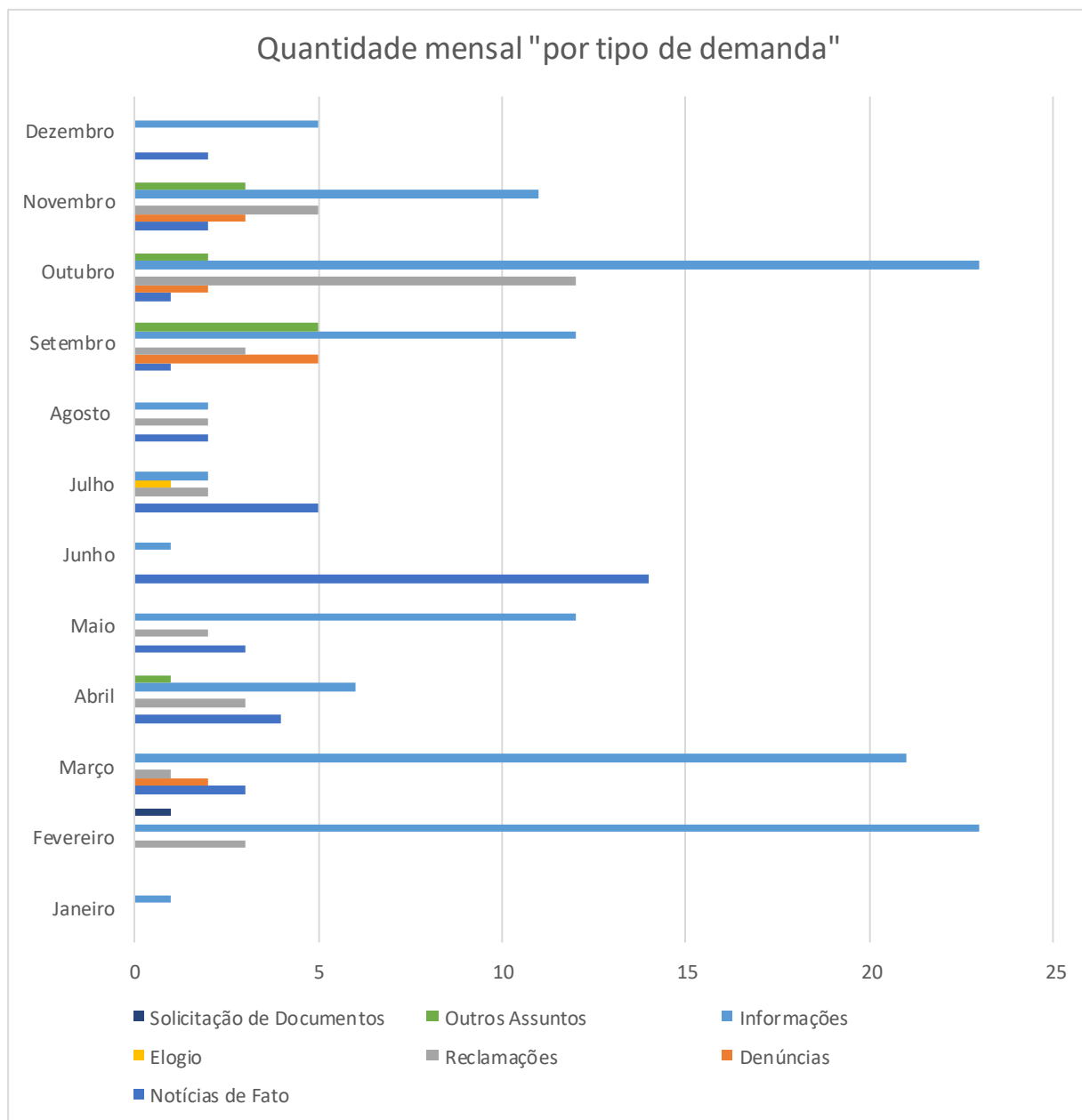


Ademais, observa-se que os meses mais demandados foram os de fevereiro, março, setembro e novembro.

Para além disso, segue abaixo (Gráfico 3) breve estatística a respeito da análise efetuada (mês a mês) da quantidade e dos tipos de

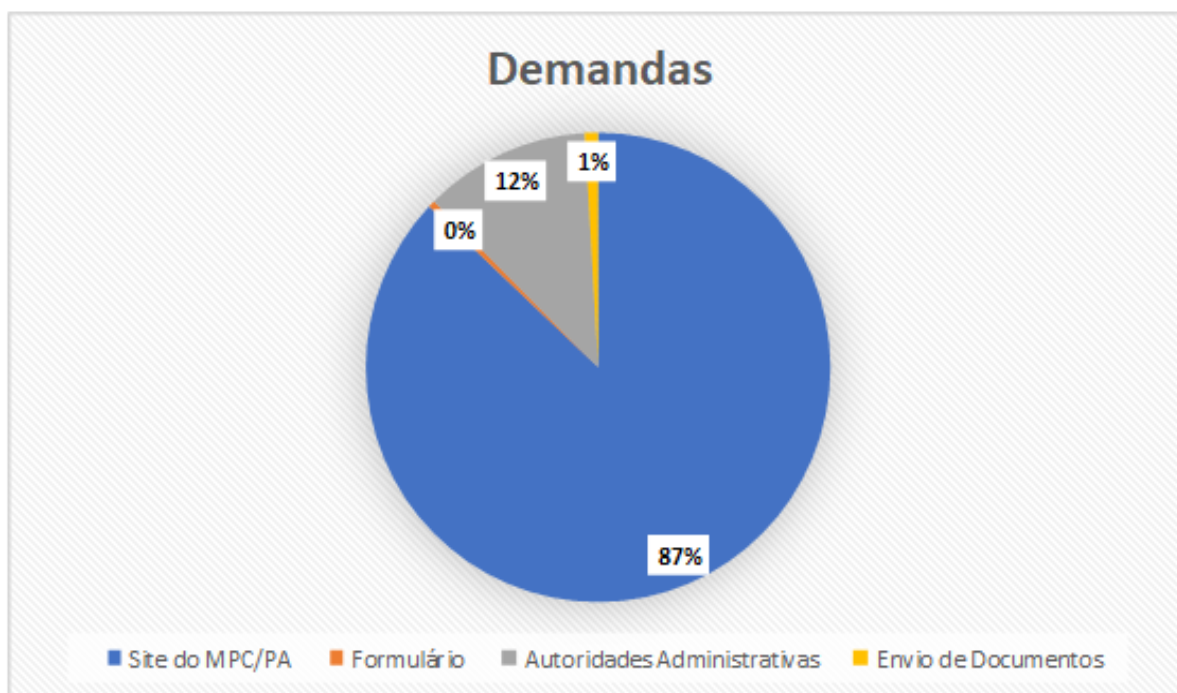
manifestações recebidas pela Ouvidoria deste MPC/PA, no exercício de 2019.

GRÁFICO 3 – QUANTIDADE E TIPOS DE DEMANDAS (MÊS A MÊS)



O canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos usuários foi a *internet*, com um total de 188 (cento e oitenta e oito) registros, o que representa 87% das demandas recebidas, conforme Gráfico 4.

GRÁFICO 4 – PORCENTAGEM DE DEMANDAS PRESENCIAIS E *ONLINE*



Por fim, impende registrar ainda que, dentre as demais manifestações apresentadas à Ouvidoria do MPC/PA, em 2019: 1 (uma) foi formalizada por meio de formulário físico impresso; 2 (duas) foram denúncias anônimas com envio de documentos ao protocolo geral do MPC/PA; e 25 (vinte e cinco) foram encaminhadas por autoridades administrativas à Procuradoria-Geral de Contas.

4 PRAZO DE RESPOSTA

De acordo com o §1º do art. 11 da Lei nº 12.527/2011, o prazo para resposta deve ser de no máximo 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente, conforme §2º do mesmo artigo.

Contudo, em 2019, o prazo médio de respostas da Ouvidoria aos demandantes foi de 4,5 dias, conforme cálculo extraído do relatório do sistema de atendimento da Ouvidoria do MPC/PA, o que demonstra, para além do cumprimento do prazo da legislação aplicável, que houve efetiva colaboração dos diversos setores da instituição na prestação das informações necessárias ao pleno atendimento destas demandas.

5 CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Ministério Público de Contas do Pará, por meio dos canais de acesso disponíveis, recebeu, ao todo, 216 demandas no ano de 2019.

Desse total, observou-se que, no primeiro semestre de 2019, foram registradas 102 manifestações e, no segundo semestre de 2019, 114 demandas.

Apesar de ter sido um ano atípico, com a realização do concurso público para membro e servidor do MPC/PA, a Ouvidoria recebeu 35 Notícias de Fato, 12 Denúncias, 2 demandas autuadas como Notícias de Fato (com informações complementares à NFs já existentes) e 1 solicitação de documentos.

Por fim, um importante indicador acompanhado no sistema da Ouvidoria é o prazo médio das respostas enviadas aos demandantes. Mesmo com o expressivo número de demandas, o prazo médio de respostas aos demandantes foi de 4,5 dias.

Belém, 16 de janeiro de 2020.

GUILHERME DA COSTA SPERRY
Procurador de Contas
Ouvidor

BRUNO ANTONY DANTAS DE VEIGA CABRAL
Assessor da Procuradoria
Assessor Administrativo da Ouvidoria