

Relatório 2020

OUVIDORIA MP



EM 22/02/2021 10:42 ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: PATRICK BEZERRA MESQUITA (Lei 11.419/2006)
Aut. Assinatura: B4DF1A57A3F460A3.500FEF27FBC9533A.DC552DA4E5B9030.8FC3058777440AFE

**OUVIDORIA
MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ
COMPOSIÇÃO NO EXERCÍCIO 2020:**

PATRICK BEZERRA MESQUITA

Ouvidor

CAIO ANDERSON DA SILVA DANTAS

Assessor Administrativo

SUMÁRIO

1 MISSÃO	4
2 ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	4
3 ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	6
4 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	11
5 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.....	14
6 PRAZO DE RESPOSTA.....	17
7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	17
8 CONCLUSÃO	18

1 MISSÃO

A Ouvidoria do Ministério Público de Contas do Estado do Pará tem como missão contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, prestação 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.

2 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 estava a implantação da Ouvidoria, efetivada por meio da Resolução nº 11/2018 – MPC/PA – Colégio, de 19/05/2020, a Ouvidoria.

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

Cumpridas as metas iniciais de instalação e funcionamento no ano de 2019, o planejamento da Ouvidoria do MPC/PA, no ano de 2020, se concentrou nas atividades de aperfeiçoamento dos canais de comunicação com a sociedade e padronização dos procedimentos internos, de modo a garantir a efetivação das ações previstas no Plano de Gestão do Biênio 2020/2022, tais como:

- Elaboração da minuta de normativo interno (Resolução n. 06/2020 – Colégio – MPC/PA) a fim de viabilizar a integração ao módulo e-Ouv, do sistema “FalaBr”, da Controladoria Geral da União;
- Integração da Ouvidoria do MPC/PA à Rede Nacional de Ouvidorias;
- Adesão da Ouvidoria do MPC/PA ao módulo e-Ouv do sistema “FalaBR”, da Controladoria Geral da União;
- A disponibilização de atendimento virtual (via internet), por meio do sistema “FalaBr” pra demandas típicas de Ouvidoria Notícias de Fato, integrado ao sítio eletrônico oficial;
- Estabelecimento de módulo digital próprio para tratamento de pedidos de acesso à informação;
- Atualização do sítio eletrônico oficial;
- Virtualização e melhorias do controle anual de movimentação de demandas recebidas pela Ouvidoria, com registros arquivados junto ao sistema “FalaBr”;
- Virtualização do controle de demandas e procedimentos internos;
- Elaboração de fluxo para tratamento de demandas típicas de Ouvidoria;
- Processamento de Notícias de Fato;
- Sistematização de procedimentos para tratamento de pedidos de acesso à informação.

A Ouvidoria, no ano de 2020, iniciou as atividades tendo à frente de sua gestão, o Procurador de Contas Dr. Guilherme da Costa Sperry, até o dia 29/02/2020.

A partir de 1º de março de 2020, o quadro passou a ser composto pelo Ouvidor, o Procurador de Contas Dr. Patrick Bezerra Mesquita, e pelo Assessor Administrativo Sr. Caio Anderson da Silva Dantas, sendo ainda possível a contratação de um (a) estagiário (a) para colaboração com os trabalhos.

3 ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

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

- a) por meio do preenchimento de formulário disponibilizado na recepção do órgão;
- b) por intermédio do sistema “FalaBR”, da Controladoria Geral da União, para demandas típicas de ouvidoria e Notícias de Fato (denúncias referentes irregularidades perpetradas por órgãos da Administração Pública Estadual);
- c) através de módulo próprio para tratamento de pedidos de acesso à informação;

No **FLUXOGRAMA 1**, podemos observar o início do atendimento relativo a **demandas típicas de ouvidoria**, a saber: denúncias, reclamações, críticas, elogios, pedidos de informações e/ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público de Contas.

Nessas hipóteses, o atendimento pode ser iniciado por intermédio de: **i)** formulário físico disponibilizado na recepção da instituição; **ii)** formulário digital preenchido através do sistema “FalaBr”.

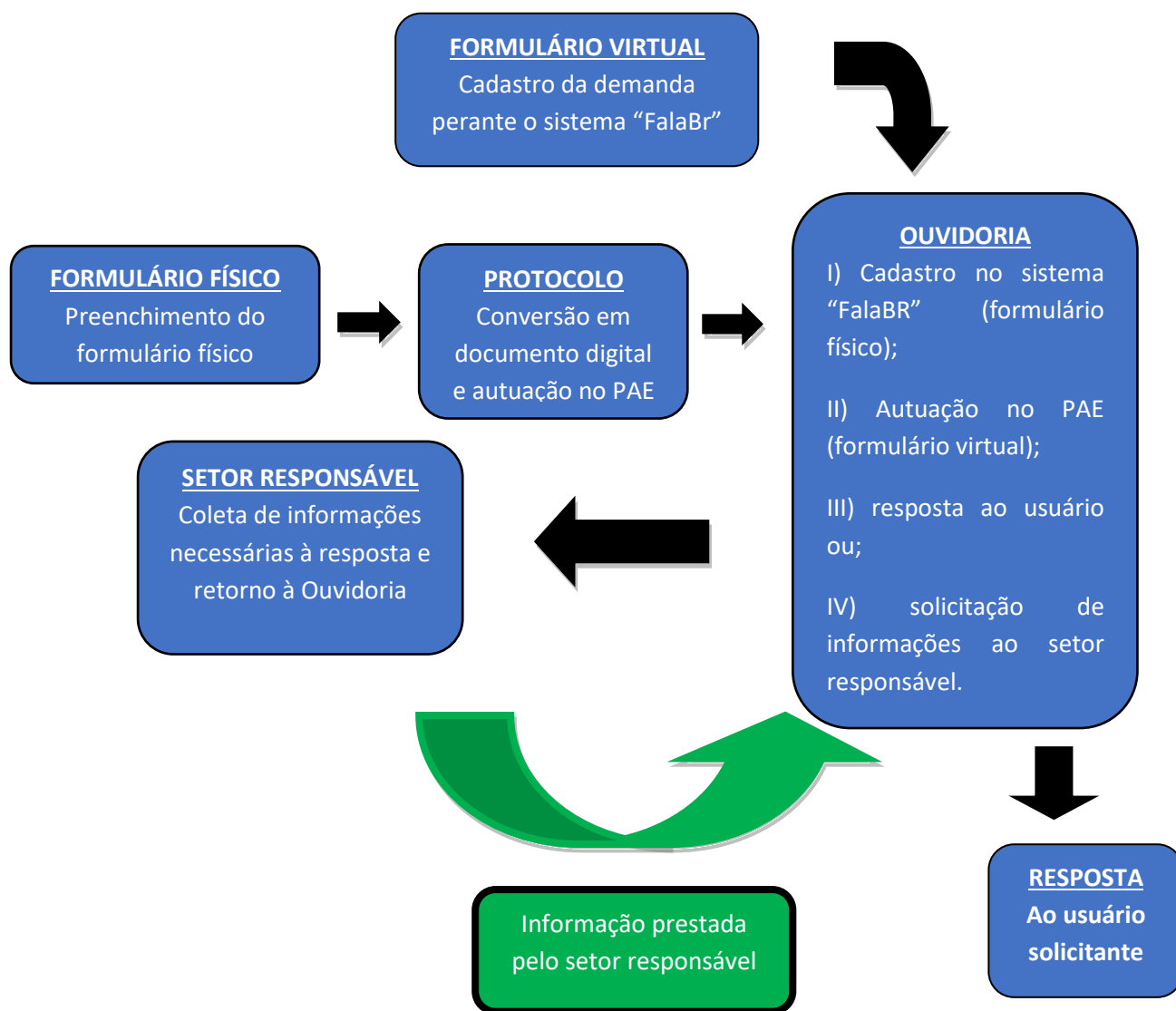
Em se tratando de demanda física, o formulário é convertido em documento virtual e autuado no sistema PAE (Processo Administrativo Eletrônico) do Governo do Estado do Pará. Em seguida, o procedimento é encaminhado à Ouvidoria para recebimento e exame da matéria

A manifestação é, então, cadastrada no sistema “FalaBr”, oportunidade em que recebe número de protocolo (automaticamente informado ao usuário) e, em seguida, é submetida a exame.

Caso o pedido não possa ser atendido sem o concurso de outra unidade, a Ouvidoria solicitará ao setor responsável forneça os subsídios necessários para resposta conclusiva ao usuário.

Prestadas as informações, o procedimento será devolvido à Ouvidoria para que responda à solicitação por intermédio do sistema “FalaBR”.

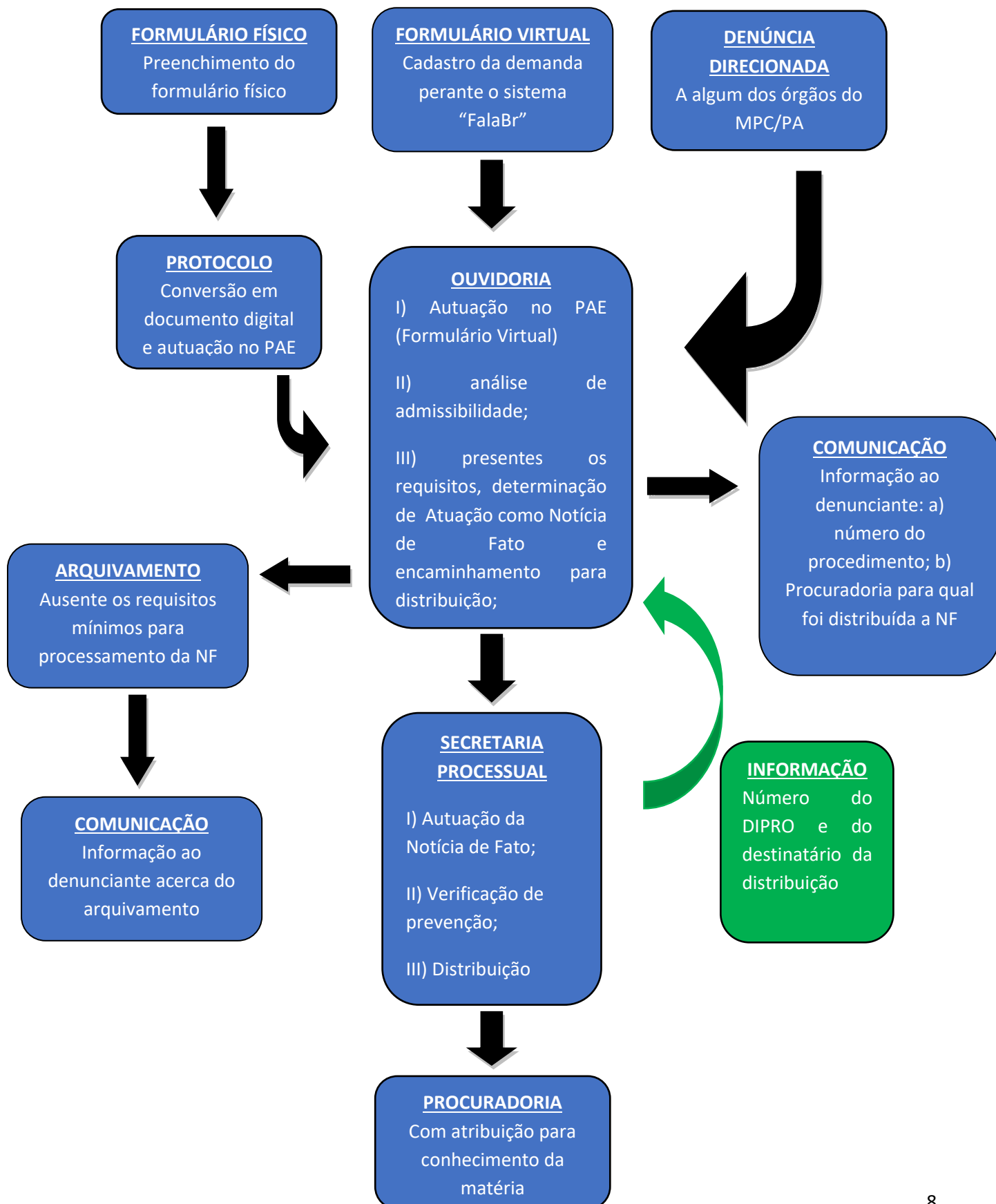
FLUXOGRAMA 1 – Acesso de Demandas Típicas de Ouvidoria



O acesso ao sistema “FalaBR” pode ser realizado diretamente através do *site* do MPC/PA, por intermédio de um ícone em destaque na página da Ouvidoria, o qual redireciona o usuário à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação da Controladoria Geral da União.

Já no tocante às **denúncias de irregularidades perpetradas por órgãos e entidades da Administração Pública Estadual (Notícias de Fato)**, o FLUXOGRAMA 2 sintetiza o procedimento a ser seguido:

FLUXOGRAMA 2 – Denúncias relativas a irregularidades perpetradas por órgãos e entidades da Administração Pública Estadual



ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: PATRICK BEZERRA MESQUITA (Lei 11.419/2006)
 EM 22/02/2021 10:42 (Hora Local) - Aut. Assinatura: B4DF1A57A3F460A3.500FEF27FBC9533A.DC552DA4E5B93030.8FC3058777440AFE

Após o recebimento, a Ouvidoria analisará se a denúncia oferecida dispõe dos requisitos mínimos para o seu processamento como Notícia de Fato. Verificada a ausência de tais requisitos, a Ouvidoria determinará o arquivamento do procedimento e a consequente comunicação ao denunciante.

Por outro lado, havendo os requisitos necessários para o processamento, a Ouvidoria determinará que a Secretaria Processual autue o procedimento como Notícia de Fato, verifique possível prevenção e, em seguida, a distribua para a Procuradoria com atribuição para conhecimento da matéria objeto da denúncia.

Finalizado o sobredito fluxo, a Secretaria Processual informará à Ouvidoria: **i)** a numeração do procedimento no sistema DIPRO; **ii)** a Procuradoria para qual foi distribuída a Notícia de Fato. Por seu turno, a Ouvidoria encaminhará tais informações ao denunciante, concluindo o atendimento da demanda.

Por fim, o **FLUXOGRAMA 3** sistematiza o procedimento relativo aos **pedidos de acesso à informação**.

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

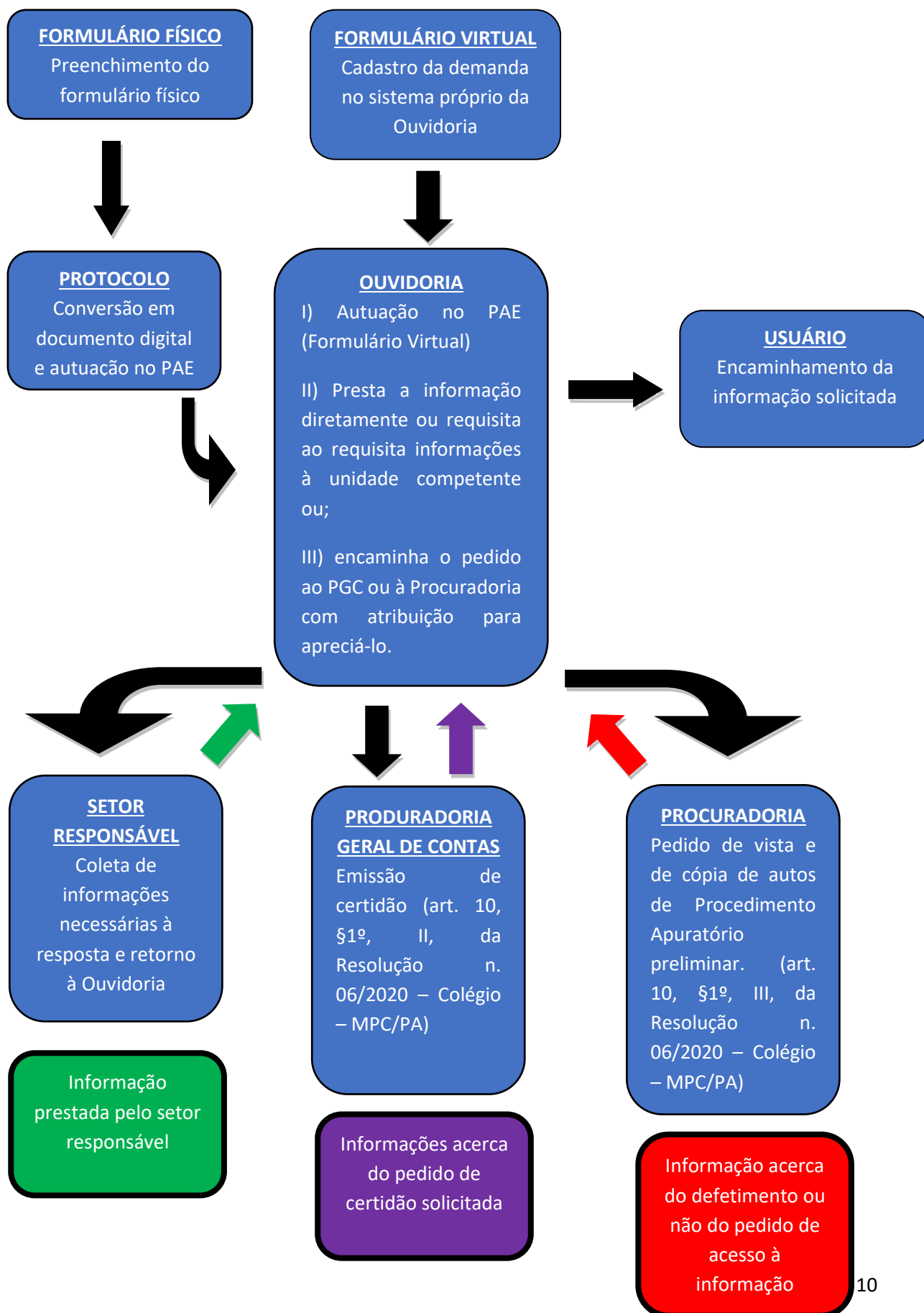
Quando o pedido não puder ser atendido sem o concurso de outra unidade, a Ouvidoria requisitará as informações necessárias à unidade competente, fixando prazo para o atendimento da demanda.

Em sendo a hipótese de pedido de certidão, a solicitação deverá ser encaminhada ao gabinete do Procurador Geral de Contas (art. 10, §1º, II, da Resolução n. 06/2020 – Colégio – MPC/PA).

No tocante aos pedidos de vista e cópia de autos Procedimento Apuratório Preliminar, o pedido de acesso à informação deverá ser encaminhado à Procuradoria perante a qual tramita o feito (art. 10, §1º, III, da Resolução n. 06/2020 – Colégio – MPC/PA).

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.

FLUXOGRAMA 3 – Pedidos de Acesso à Informação



ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: PATRICK BEZERRA MESQUITA (Lei 11.419/2006)
 EM 22/02/2021 10:42 (Hora Local) - Aut. Assinatura: B4DF1A57A3F460A3.500FEF27FBC9533A.DC552DA4E5B99030.8FC3058777440AFE

4 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Em 2020, 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 denúncias, reclamações, 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 registradas perante a Ouvidoria, no ano de 2020, um **total de 239 (duzentas e trinta e nove) demandas**, assim especificadas:

GRÁFICO 1 – QUANTIDADE TOTAL DE DEMANDAS DE 2020

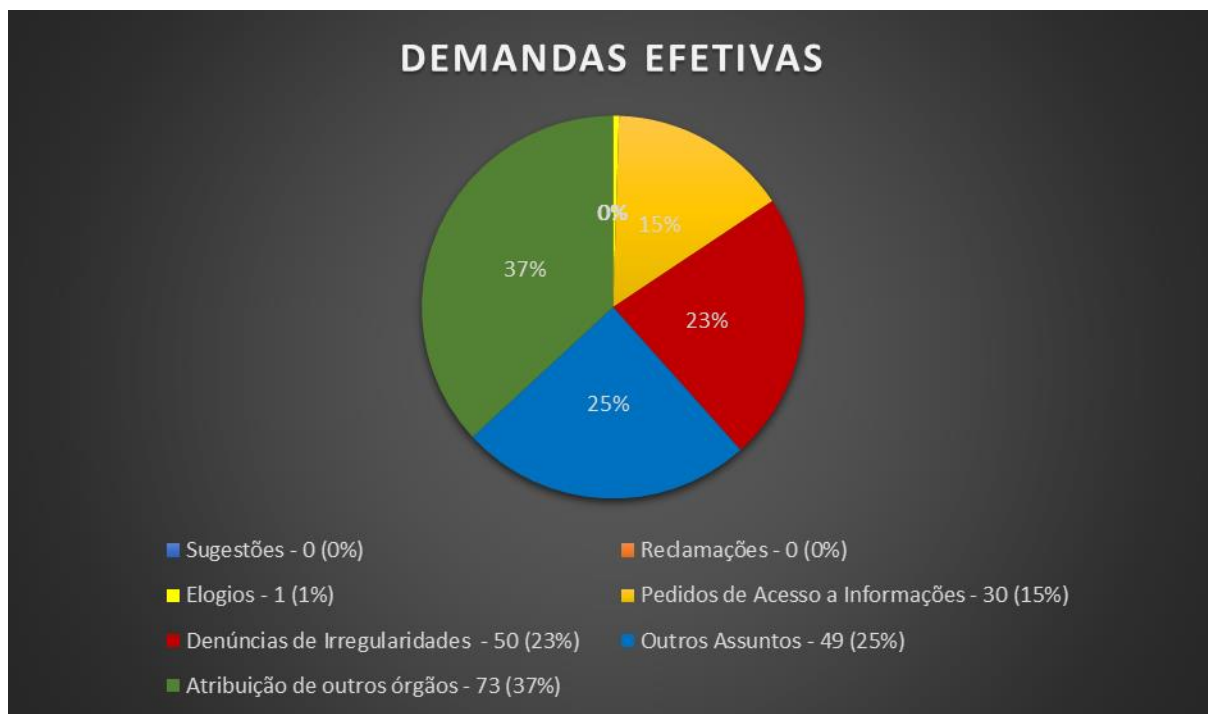


A partir da simples análise do gráfico acima, percebe-se que das manifestações enviadas à Ouvidoria do MPC/PA em 2020: 73 (setenta e três)

eram de “atribuição de outros órgãos”; 50 (cinquenta) foram registradas como “denúncias de irregularidades” perpetradas por outros órgãos da administração pública estadual; 49 (quarenta e nove) disseram respeito a “assuntos diversos”; 42 (quarenta e uma) foram registradas em duplicidade; 30 (trinta) receberam tratamento de “pedidos de acesso à informação” nas conformidades da Lei 12.527/11; 01 (um) “elogio” registrado; e nenhuma sugestão ou reclamação fora preenchida.

Desconsiderando-se os protocolos duplicados, chega-se ao total de **198 (cento e noventa e oito) atendimentos efetivos**, conforme o gráfico a seguir colacionado:

GRÁFICO 2 – DEMANDAS EFETIVAS

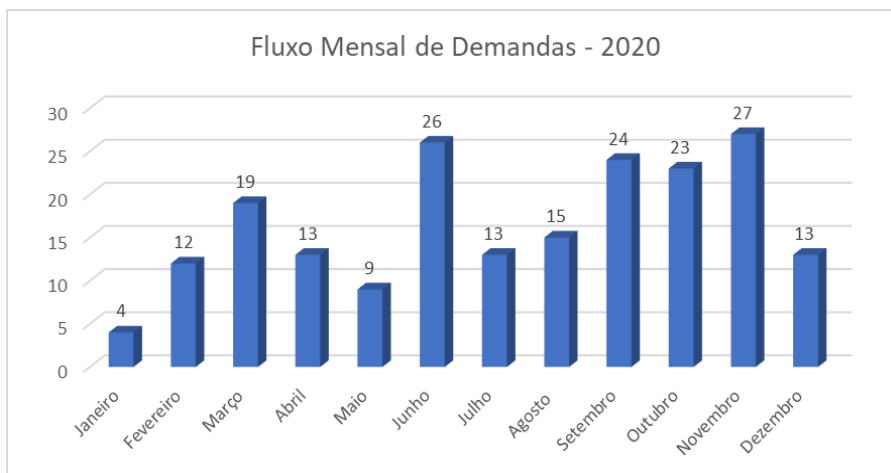


Durante o ano de 2020, em razão da pandemia causada pela COVID-19, o Ministério Público de Contas do Estado do Pará adotou regime de teletrabalho que perdurou de meados de março até o início do mês de julho. Em razão, disso a Ouvidoria tornou-se o principal canal de comunicação do órgão, concentrando todo o fluxo de demandas externas dirigidas ao MPC/PA.

Ao proceder uma análise mensal das manifestações (desconsiderando-se os protocolos duplicados), evidencia-se abaixo (no Gráfico 3) que o mês de

novembro apresentou o maior número de demandas, com o registro de 27 (vinte e sete) manifestações nos canais de atendimento da Ouvidoria.

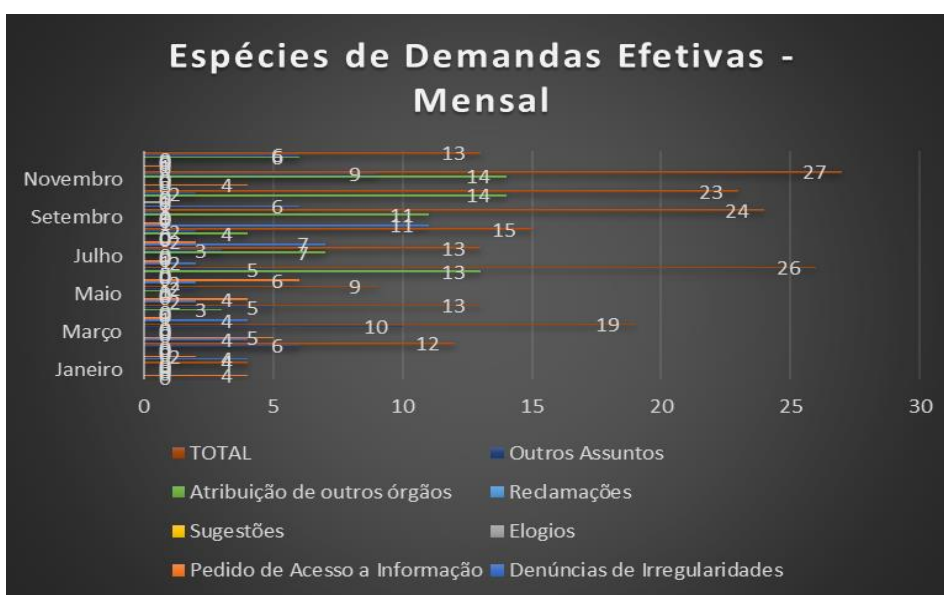
GRÁFICO 3 – FLUXO MENSAL DE DEMANDAS EFETIVAS



Ademais, observa-se que os meses mais demandados, além de novembro, foram: junho, setembro e outubro.

Para além disso, segue (Gráfico 4) 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 2020.

GRÁFICO 4 – QUANTIDADE E TIPOS DE DEMANDAS (MÊS A MÊS)

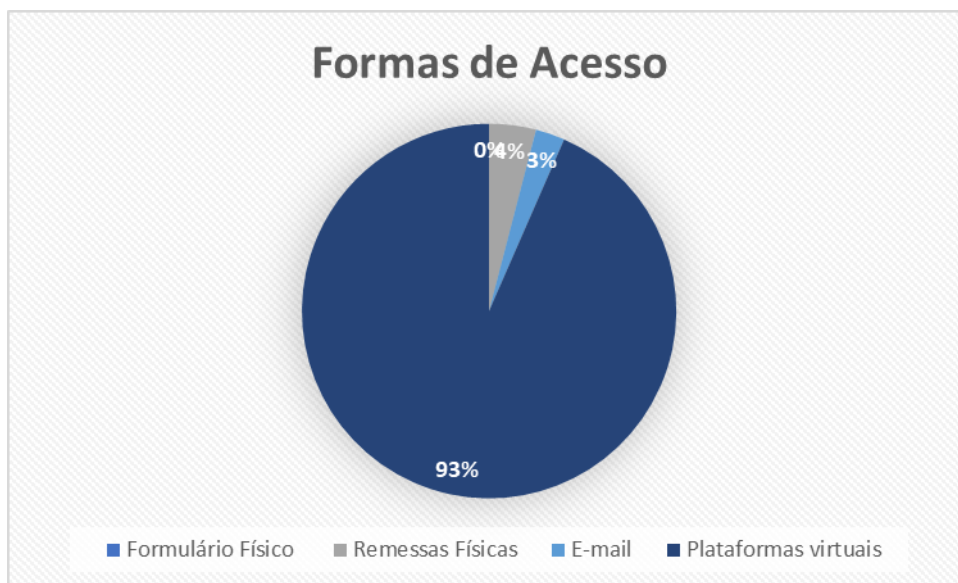


ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: PATRICK BEZERRA MESQUITA (Lei 11.419/2006) EM 22/02/2021 10:42 (Hora Local) - Aut. Assinatura: B4DF1A57A3F460A3.500FE27FBC9533A.DC552DA4E5B99030.8FC3058777440AFE

Em março do ano de 2020, todas as demandas dirigidas à Ouvidoria foram virtualizadas e, atualmente, tramitam pelo sistema de Processo Administrativo Eletrônico do Estado do Pará, o que garantiu celeridade e maior efetividade na análise das manifestações.

Por fim, impende registrar que, dentre as manifestações apresentadas à Ouvidoria do MPC/PA, em 2020: nenhuma foi formalizada por meio de formulário físico impresso; 5 (cinco) chegaram à Ouvidoria diretamente por correio eletrônico; 08 (oito) são oriundas de remessas físicas convertidas em documentos eletrônicos; e 185 (cento e oitenta e cinco) ocorreram por intermédio dos canais digitais disponibilizados no sítio eletrônico do MPC/PA.

GRÁFICO 5 – ACESSO À OUVIDORIA



5 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Conforme pode-se aferir da análise gráfica já apresentada, as demandas dirigidas à Ouvidoria durante o ano de 2020 gravitaram em torno de Pedidos de Acesso à Informação, Denúncias de Irregularidades e Outros Assuntos de somenos relevância, como solicitações, esclarecimentos e pedidos de informações, integralmente atendidos nos termos dos normativos específicos.

Nesse cenário, cumpre o registro de que, conforme já referido no tópico 2, do presente relatório, a Resolução n. Resolução nº 11/2018 – Colégio – MPC/PA, atribuiu, à Ouvidoria, a tarefa de receber e proceder ao exame inicial de denúncias relativas a irregularidades perpetradas pelos órgãos da administração pública estadual.

No exercício de tal mister, a Ouvidoria, durante o ano de 2020, recebeu 50 demandas, das quais 22 (vinte e duas) foram autuadas como Notícia de Fato, conforme podemos verificar na tabela abaixo

	PROTOCOLO DE ATENDIMENTO	Nº DIPRO	PROCURADORIA DE DESTINO
1	20200204104516	2020/0102-7	7ª Procuradoria de Contas
2	20200204104927	2020/0103-9	7ª Procuradoria de Contas
3	20200217105949	2020/0104-0	2ª Procuradoria de Contas
4	20200219094020	2020/0105-2	2ª Procuradoria de Contas
5	20200227101644	2020/0107-6	1ª Procuradoria de Contas
6	20200228090507	2020/0106-4	4ª Procuradoria de Contas
7	20200304135533	2020/0109-0	7ª Procuradoria de Contas
8	20200305092433	2020/0108-8	6ª Procuradoria de Contas
9	20200331141557	2020/0111-8	8ª Procuradoria de Contas
10	20200413075143	2020/0113-1	2ª Procuradoria de

			Contas
12	20200428080817	2020/0114-3	7ª Procuradoria de Contas
13	20200522180007	2020/0115-5	4ª Procuradoria de Contas
14	20200525083817	2020/0116-7	1ª Procuradoria de Contas
15	20200724121838	2020/0121-0	8ª Procuradoria de Contas
16	20200819125008	2020/0122-2	2ª Procuradoria de Contas
17	02589.2020.000010-87	2020/0118-0	7ª Procuradoria de Contas
18	02589.2020.000052-36	2020/0123-4	1ª Procuradoria de Contas
19	02589.2020.000054-06	2020/0124-6	1ª Procuradoria de Contas
20	02589.2020.000059-02	2020/0125-8	2ª Procuradoria de Contas
21	02589.2020.000078-75	2020/0127-1	7ª Procuradoria de Contas
22	02589.2020.000097-38	2020/0129-5	4ª Procuradoria de Contas

Por fim, impende o registro que, dada a inexistência de demandas negativas acerca dos serviços prestados pelo Ministério Público de Contas do Estado do Pará, não foi possível extrair providências para orientar melhorias.

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, prorrogável, de forma justificada, por igual período (art. 16, da Lei 13.467/17).

Por outro lado, as solicitações que envolvam de pedidos de acesso à informação devem receber o tratamento previsto no §1º do art. 11 da Lei nº 12.527/2011, que estabelece prazo máximo 20 dias para resposta, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente, conforme §2º do mesmo artigo.

Contudo, em 2020, o prazo médio de respostas da Ouvidoria aos demandantes foi de 3,45 dias, conforme cálculo extraído do relatório das plataformas virtuais (FalaBr e Sistema de Acesso à Informação), 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.

7 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 2020, foram respondidas **05 (cinco)** pesquisas de satisfação, dentre as quais **04 (quatro)** usuários se disseram muito satisfeitos com os serviços prestados pela Ouvidoria e **01 (um)** usuário se disse insatisfeito.

Entretanto, calha o registro de que o atendimento que culminou com a insatisfação do usuário, residente no Estado de São Paulo, não buscava qualquer prestação que estivesse relacionada às atribuições constitucionais e legais do Ministério Público de Contas do Estado, uma vez que o mesmo pretendia reparação de danos em razão de haver adquirido um recipiente de

palmito estragado – motivo pela qual foi aconselhado a buscar os órgãos de defesa do consumidor, bem como o Ministério Público daquele Estado.

8 CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Ministério Público de Contas do Pará, por meio dos canais de acesso disponíveis, recebeu, ao todo, 198 demandas no ano de 2020.

Desse total, observou-se que, no primeiro semestre de 2020, foram registradas 83 manifestações efetivas e, no segundo semestre de 2020, 115 demandas.

Nesse cenário, cumpre destacar o papel da Ouvidoria durante os períodos de isolamento provocados pela pandemia de COVID-19.

Como já referido alhures, durante o período de teletrabalho, todas as demandas externas, dirigidas ao Ministério Público de Contas do Estado do Pará, foram direcionadas à Ouvidoria, que passou a atuar como principal canal de comunicação junto à sociedade.

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

O reflexo do trabalho desenvolvido está vívido na inexistência de reclamações e na celeridade dada às respostas encaminhadas aos solicitantes, que, não obstante o massivo número de demandas registradas, não ultrapassaram o prazo médio de 4 (quatro) dias.