

OUVIDORIA MP



EM 23/01/2023 10:15 ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO USUÁRIO: STANLEY BOTTI FERNANDES (Lei 11.419/2006)
- Aut. Assinatura: D9B680CD7222634C.E919BD15233D2E2.41F187D8947847B4.30A8934EE3732E8B

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA E SIC 2022

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

STANLEY BOTTI FERNANDES

Ouvidor

GILMAR CARNEIRO GOMES

Assessor Administrativo

Sumário

1 APRESENTAÇÃO.....	5
2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	6
2.1 Relatório de transparência	6
2.2 Diálogos com o MPC-PA.....	6
2.3 Carta de serviços ao cidadão	6
2.4 Portal da transparência.....	7
2.5 Relatório de medidas de estímulo ao controle social	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	9
5 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	11
5.1 Dados estatísticos	11
5.2 Informações genéricas sobre os solicitantes.....	12
6 PRAZO DE RESPOSTA.....	12
7 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES	13
7.1 Motivos das Manifestações	13
7.2 Pontos Recorrentes	13
7.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	14
8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	14
9 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES	14
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS	15

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 2022.

2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

2.1 Relatório de transparência

Foi elaborado um relatório acerca da adequação do site oficial do MPC-PA às determinações da Lei de Acesso à Informação – LAI. Com base nos apontamentos feitos no relatório, foi determinado pela Alta Administração que cada unidade tomasse as providências cabíveis sob sua responsabilidade com o fim de implementar as medidas provocadas pela Ouvidoria.

2.2 Diálogos com o MPC-PA

O evento *Diálogos com o MPC-PA*, de iniciativa da Ouvidoria, realizado em duas edições, 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 da coisa pública.

A primeira edição, ocorrida em 29 de junho de 2022, em modalidade virtual, com transmissão ao vivo pelo *youtube*, teve como tema “Transparência e Transformação Digital”, e contou com o palestrante: Renato Morgado, Engenheiro de Projetos da Transparência Internacional – Brasil. A mediação da palestra foi conduzida pelo Ouvidor do MPC-PA, Dr. Stanley Botti Fernandes.

A segunda edição, realizada em 30 de setembro de 2022, realizado novamente na modalidade virtual, com transmissão ao vivo pelo *youtube*, teve como tema “Eleições e Controle Social”, e contou com os palestrantes: Dr. Thiago Pinheiro, Procurador-Geral do Ministério Público de Contas do Estado de São Paulo, que tratou do tema “Uso de recursos públicos em campanha e controle social”; e Dr. Alan Mansur, Procurador da República, que palestrou sobre “Redes sociais, eleições e controle social”. A mediação dos debates foi novamente conduzida pelo Ouvidor do MPC-PA, Dr. Stanley Botti Fernandes.

2.3 Carta de serviços ao cidadão

A Ouvidoria tem a atribuição de manter atualizada a Carta de Serviços ao Cidadão. Neste sentido, em trabalho conjunto com a Procuradoria-Geral de Contas, e com o Apoio do Departamento de Comunicação – DECOM foi feita a atualização da Carta, com utilização de um formato mais interativo e ilustrativo, bem como foi realizada a adequação aos parâmetros atuais de navegação no site, e dos serviços ofertados pelo MPC-PA ao cidadão.

2.4 Portal da transparência

A Ouvidoria esteve envolvida, juntamente com o Controle Interno e com Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTIT, na estruturação e implementação de um Portal da Transparência do MPC-PA, a pedido da Procuradoria-Geral de Contas.

Com a conclusão do projeto, foi disponibilizado ao cidadão um novo padrão de divulgação das ações e atividades do MPC-PA, com a organização das informações em 4 (quatro) eixos: Governança, Administração, Gestão de Pessoas e Serviços. No Portal, estão consolidadas as principais informações de Transparência Ativa do órgão.

2.5 Relatório de medidas de estímulo ao controle social

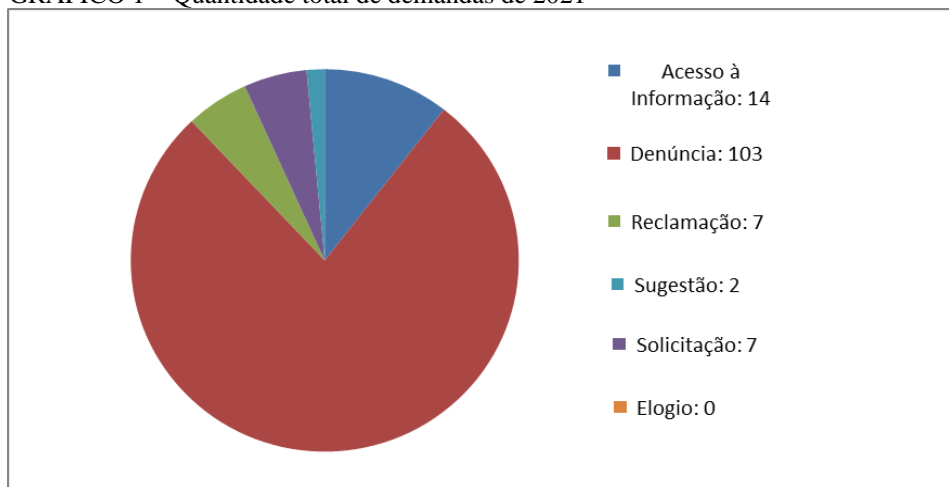
Esta medida está prevista no plano de ação da Ouvidoria, onde ficou estabelecido que seria feito um levantamento a fim de buscar e propor outras medidas de estímulo ao Controle Social, a partir do qual seria feito um relatório a ser submetido a apreciação do Colégio de Procuradores. Desse modo, o Relatório foi elaborado e submetido à aprovação do Colégio de Procuradores, o qual foi aprovado na integralidade, e assim foi dado o aval pela PGC para implementação das medidas propostas.

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. Também incumbe a Ouvidoria, por força de norma interna, tratar as manifestações relacionadas aos pedidos de acesso à informação. Além das citadas 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 2021

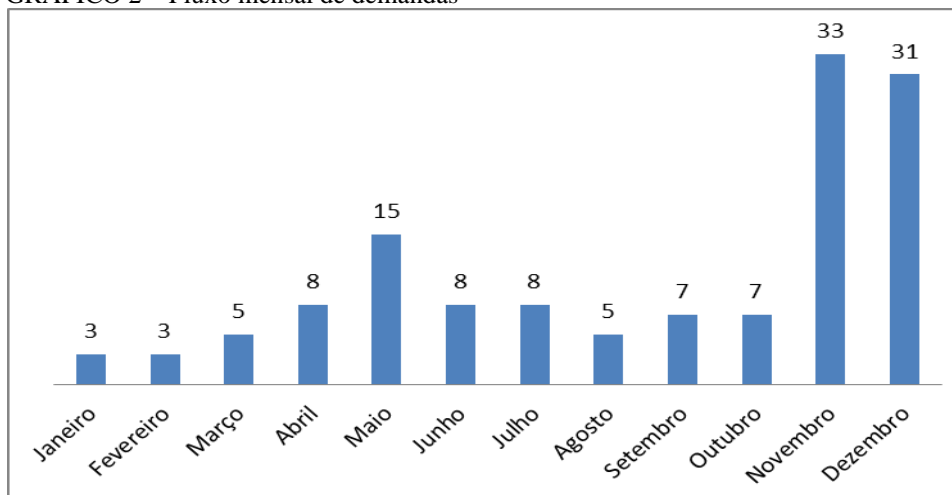


A partir da simples análise do gráfico acima, percebe-se que das manifestações enviadas à Ouvidoria do MPC/PA em 2022: 103 (cento e três) foram registradas como denúncia; 14 (quatorze) receberam tratamento de pedidos de acesso à informação nas conformidades da Lei 12.527/11; 07 (sete) reclamações foram registradas; 07 (sete) manifestações foram recepcionadas como solicitações; 02 sugestões; e nenhum elogio foi registrado.

Importa destacar, que do total de demandas recebidas, 40 (quarenta) foram encaminhadas a outros órgãos. Desse montante, foram encaminhadas 34 (trinta e quatro) denúncias, 5 (cinco) reclamações e 01 (uma) solicitação.

Ao proceder uma análise mensal das manifestações, evidencia-se abaixo (**Gráfico 2**) que o mês de novembro apresentou o maior número de demandas, seguido do mês de dezembro, com o registro de 33 (trinta e três) e 31 (trinta e uma) manifestações nos canais de atendimento da Ouvidoria respectivamente.

GRÁFICO 2 – Fluxo mensal de demandas

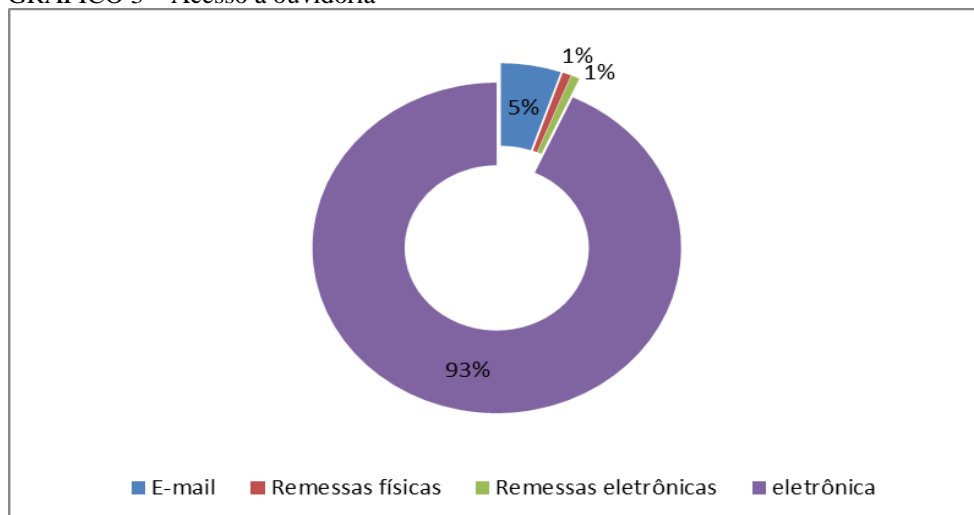


Ademais, observa-se que salvo o mês de maio, que obteve 15 (quinze) manifestações, os demais meses mantiveram uma regularidade na variação de demandas recebidas.

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 2022: nenhuma foi formalizada por meio de formulário físico impresso, ou por telefone; 7 (sete) chegaram à Ouvidoria diretamente por correio eletrônico, o que corresponde a 5% do total de demandas recebidas; 1% é oriundo de remessas físicas convertidas em documentos eletrônicos; 1% foi remetido por outro órgão por meio de sistema eletrônico; e 93% 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 2022, a Ouvidoria recebeu (103 cento e três) denúncias de irregularidades, dessas, 34 (trinta e quatro) foram encaminhadas a outros órgãos, 04 (quatro) denúncias foram devolvidas ao demandante; e 42 (quarenta e duas) foram arquivadas por não atender aos critérios de admissibilidade; outras 23 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	02589.2022.000003-00	2022/0102-8	2ª Procuradoria de Contas
2	02589.2022.000004-91	2022/0103-0	7ª Procuradoria de Contas
3	02589.2022.000005-72	2022/0104-1	5ª Procuradoria de Contas
4	02589.2022.000006-53	2022/0105-3	1ª Procuradoria de Contas
5	02589.2022.000009-04	2022/0107-7	2ª Procuradoria de Contas
6	02589.2022.000011-10	2022/0113-2	6ª Procuradoria de Contas
7	02589.2022.000012-00	2022/0114-4	3ª Procuradoria de Contas
8	02589.2022.000015-44	2022/0118-1	8ª Procuradoria de Contas
9	02589.2022.000025-16	2022/0119-3	8ª Procuradoria de Contas
10	02589.2022.000026-05	2022/0120-0	8ª Procuradoria de Contas
11	02589.2022.000027-88	2022/0121-1	2ª Procuradoria de Contas
12	02589.2022.000030-83	2022/0122-3	4ª Procuradoria de Contas
13	02589.2022.000032-45	2022/0123-5	2ª Procuradoria de Contas
14	02589.2022.000039-11	2022/0124-7	6ª Procuradoria de Contas
15	02589.2022.000041-36	2022/0125-9	4ª Procuradoria de Contas
16	02589.2022.000042-17	2022/0126-0	8ª Procuradoria de Contas

17	2022/1087495	2022/0127-2	6ª Procuradoria de Contas
18	02589.2022.000045-60	2022/0129-6	8ª Procuradoria de Contas
19	02589.2022.000046-40	2022/0139-9	1ª Procuradoria de Contas
20	02589.2022.000047-21	2022/0141-7	2ª Procuradoria de Contas
21	02589.2022.000051-08	2022/0144-2	8ª Procuradoria de Contas
22	02589.2022.000054-50	2022/0146-6	5ª Procuradoria de Contas
23	02589.2022.000056-12	2022/0147-8	4ª 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	Tempo médio
14	14	0	6,79

No ano de 2022, não houve qualquer indeferimento a pedido de acesso à informação. Do total recebido, apenas 01 (uma) manifestação foi devolvida ao requerente por falta de clareza, com solicitação de esclarecimentos, não havendo retorno a diligência solicitada.

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.

5.2 Informações genéricas sobre os solicitantes

Dentre os cidadãos que solicitaram pedido de acesso à informação, 86% se identificaram como sendo do sexo masculino e 14% do sexo feminino, sendo que a distribuição geográfica dos requerentes distribui-se igualmente entre metade residentes em solo paraense e outra metade 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) Contratos;
- c) Servidores públicos; e
- d) Acesso a documentos.

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 2022, o prazo médio de respostas aos pedidos de acesso à informação foi de 6,79 dias, para as denúncias que se converteram em Procedimento Informativo foi de 7,43 dias, e para todos os tipos de demandas recebidas pela Ouvidoria, a resposta aos demandantes levou em média 8,57 dias, excluídos deste cálculo 2 (dois) pedidos de solicitação, que até o fechamento deste relatório estavam em prazo prorrogável para resposta, 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

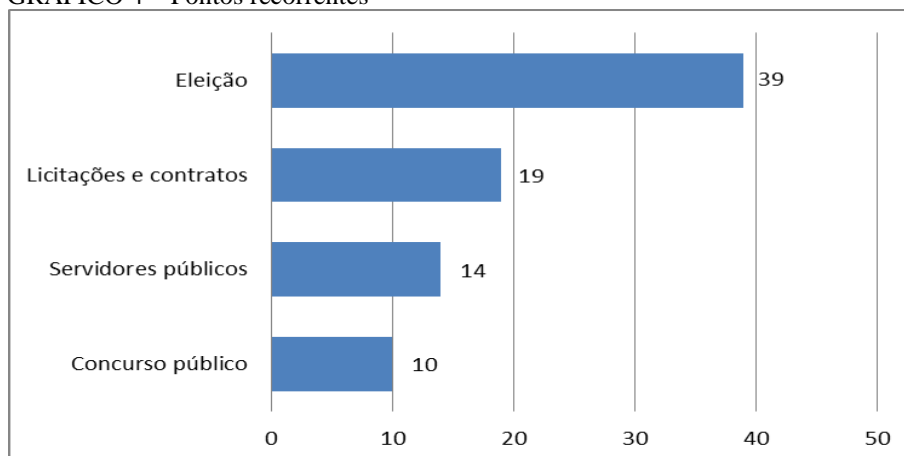
7.1 Motivos das Manifestações

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 criação de cargos e 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, nos meses de Novembro e Dezembro, ocorrerem um grande número de manifestações que trataram do tema eleições, porém, sem elementos suficientes para instauração de procedimentos apuratórios, 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 2022, em razão dos tipos de demandas recebidas, não houveram sugestões ou recomendações de melhoria aos serviços do Ministério Público de Contas do Estado do Pará relativos a esse tema. No entanto, com vistas a 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 2022, 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 publicitárias, 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, 133 demandas no ano de 2022, as quais foram dados os encaminhamentos devidos, e com resolutividade dentro do prazo para todas as manifestações recebidas.

Entre as ações realizadas pela Ouvidoria, cabe destacar a realização, no ano de 2022, de 02 (duas) edições do evento “Diálogos com o MPC-PA”, que contou com ampla adesão e audiência da sociedade.

Destaca-se ainda, a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão e a implementação do Portal da Transparência, e por derradeiro, a elaboração do relatório de medidas de estímulo ao controle social, que visa tornar mais robusta a atuação do MPC-PA na interlocução com a sociedade, com a adoção de ferramentas voltadas para o fomento do Controle social.

Assim, 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, 23 de janeiro de 2023.

Stanley Botti Fernandes
Ouvidor