

Levantamento Ouvidorias Municipais 2024



O Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Pará (TCMPA), por meio da Diretoria de Planejamento, Assessoramento, Monitoramento, Fiscalização e Controle Externo (DIPLAMFCE), com o objetivo de verificar acerca da organização e funcionamento das Ouvidorias Municipais paraenses, convida V. Excelência a responder o questionário a seguir, conforme as orientações especificadas abaixo e Notificação deste Tribunal, enviada via SPE.

Informa-se que as respostas ao questionário são de **responsabilidade do Chefe do Poder Executivo e do Chefe do Poder Legislativo Municipal**, com base nas informações fornecidas pelas áreas responsáveis, se for o caso.

Informa-se, ainda, que o questionário é um documento oficial de fiscalização e deve ser preenchido com toda a atenção e zelo, cabendo salientar que as respostas e informações indicadas podem ser objeto de confirmação em outras fiscalizações, de modo que elas devem ser fidedignas e verificáveis.

Orientações para preenchimento do questionário:

- 1 - O questionário deve ser enviado uma única vez;
- 2 - O envio das respostas será exclusivamente online, não se admitindo outro modo;
- 3 - As respostas do questionário serão salvas automaticamente. Entretanto, recomenda-se que o responsável pelo preenchimento tenha tranquilidade para respondê-las e esteja de posse de todas as informações e documentos necessários antes de começar o

preenchimento, pois nenhuma questão pode ser deixada em branco. O sistema só permitirá o envio ao Tribunal quando todas as respostas estiverem devidamente preenchidas;

4 - Para facilitar o preenchimento do questionário, recomenda-se utilizar esta versão disponibilizada em PDF como rascunho;

5 - Nas questões que requeiram o fornecimento de documentos, antes de anexá-lo no espaço adequado, converta-o em formato PDF. Caso seja necessário anexar mais de um arquivo, devem ser reunidos em tamanho total de até 1GB;

6 - O prazo limite para envio das respostas consta no Ofício enviado via SPE.

Para dúvidas ou informações, encontra-se disponível o número do telefone (91) 3210-7583, no horário de 08:00 às 14:00h, de segunda a sexta-feira, ou o e-mail: cotgefpa@tcm.pa.gov.br.

Dados cadastrais

1. Informe a seguir o nome Município.

R: BREVES

2. Informe a unidade correspondente.

() Prefeitura

(X) Câmara

3. Informe o nome do responsável pelas informações prestadas neste questionário.

R: FRANCISCO VICENTE ROCHA E SILVA

4. Informe o CPF do responsável pelas informações prestadas neste questionário.

R: 258.473.682-91

Constituição da Ouvidoria

5. Possui Ouvidoria regularmente (normativamente) constituída?

Sim

Não

5.1. Desde quando a Ouvidoria está regulamentada (normativamente constituída) ou tempo estimado?

R: Desde 2020.

5.2. Quais os atos constitutivos existentes?

Resolução

Decreto

Lei

Outros _____

5.3. Informe o link para acesso aos respectivos documentos marcados na resposta anterior.

R: <https://camarabreves.pa.gov.br/portal-da-transparencia/regulamentacao-da-ouvidoria/>.

Contatos da Ouvidoria

6. Existe Ouvidor(a) e/ou Coordenador(a) de Ouvidoria normativamente designado(a) pelo dirigente máximo do Poder ou Órgão?

Sim

Não

7. Informe o nome do(a) responsável pela Ouvidoria.

R: FRANCISCO VICENTE ROCHA E SILVA

8. Informe o contato de whatsapp da Ouvidoria com DDD.

R: Ainda não há contato oficial de whatsapp.

9. Informe o e-mail da Ouvidoria.

R: camarabreves@outlook.com

10. Informe o telefone fixo da Ouvidoria com DDD.

R: Não dispõe de telefone fixo.

Normativos da Ouvidoria

11. Possui normativo que dispõe sobre funcionamento da Ouvidoria?

Sim

Não

11.1. Qual(is) o(s) normativo(s) regulamenta(m) o funcionamento da Ouvidoria?

R. Resolução nº 03/2020.

12. Possui normativo que estabeleça o quadro de servidores da Ouvidoria?

Sim

Não

12.1. Qual(is) o(s) normativo(s) regulamenta(m) o quadro de servidores da Ouvidoria?

R. Não possui.

13. Possui normativo que estabeleça prazo para atendimento às demandas dos cidadãos?

Sim

Não

13.1. Qual(is) o(s) normativo(s) regulamenta(m) os prazos para atendimento às demandas dos cidadãos, com seus artigos?

R: Resolução nº 03/2020.

14. Qual o tempo médio de resposta (atendimento) às demandas dos cidadãos?

5 dias ou menos

6 a 10 dias

10 a 20 dias

20 a 40 dias

Mais de 40 dias

Sem Informação

Estrutura organizacional da Ouvidoria

15. A Ouvidoria possui estrutura de pessoal própria?

Sim

Não

16. A Ouvidoria possui independência institucional?

Sim

Não

17. Quantos servidores efetivos formam o quadro da Ouvidoria?

R: Somente um.

18. Quantos comissionados formam o quadro da Ouvidoria?

R: Nenhum

19. Quantos terceirizados formam o quadro da Ouvidoria?

R: Nenhum

20. A Ouvidoria possui estrutura física própria?

Sim

Não

21. A Ouvidoria possui sala reservada para atendimento privativo?

Sim

Não

22. A Ouvidoria possui fácil acesso e visibilidade externa (porta de rua)?

Sim

Não

23. A Ouvidoria possui planejamento anual de suas atividades e rotinas internas padronizadas?

Sim

Não

24. Informe a seguir (ou disponibilize o link para acesso à informação) como se dá o planejamento das ações da Ouvidoria.

R: São realizados os levantamentos de forma mensal das demandas da ouvidoria, que são direcionadas aos departamentos competentes para que sejam atendidas dentro do prazo regulamentado.

Sistema de informação da Ouvidoria

25. A Ouvidoria possui sistema informatizado de comunicação para recebimento de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, solicitações de informações e outras demandas)?

Sim

Não

25.1. Caso possua sistema para recebimento de manifestações, informe a seguir o link para acesso.

R: <https://portal.cr2.co/ouvidoria/ouvidoria--servi%C3%A7o-de-informa%C3%A7%C3%A3o-ao-cidad%C3%A3o-700?entidade=cm-breves&modulo=Ouvidoria>

26. O sistema é próprio do Poder Público ou por adesão?

Próprio - Poder Público

Adesão

Não possui sistema

26.1. Caso possua sistema por adesão, informe a Instituição em que fez a adesão.

R: Não foi feita adesão.

Atividades da Ouvidoria

27. A Ouvidoria exerce atividades típicas de resolução de conflitos?

Sim

Não

27.1. Assinale a seguir as ações realizadas pela Ouvidoria para resolução de conflitos.

Negociação - comunicação espontânea e direta entre os envolvidos, sem participação de terceiro.

Conciliação - resolução de controvérsia com auxílio de terceiro, sem a necessidade de forçar as partes a realizarem um pacto.

Mediação - uso de técnicas por um terceiro, para auxiliar as partes através de um canal de diálogo a chegarem à resolução mais satisfatória do conflito.

A Ouvidoria não realiza resolução de conflitos.

Outro(s) _____

28. A Ouvidoria realizou estudos/trabalhos através dos quais registrou ganhos na eficiência das ações dos gestores públicos ou mudança de comportamento dos mesmos?

Sim

Não

28.1. Em caso positivo de ganhos na eficiência, informe quais foram os ganhos.

R: Após a implementação, a atual gestão realiza o monitoramento da ouvidoria tornando mais célere os atendimentos virtuais e presenciais, além de adotar canais virtuais para acompanhamento de suas demandas pelos usuários.

29. Assinale a seguir o(s) tipo(s) de manifestação(ões) recebida(s) pela Ouvidoria.

Representação

Comunicação/Notícia de irregularidade

Sugestões

Dúvidas

Elogios

Reclamações

Críticas

Denúncias

Pedidos/Solicitações

A Ouvidoria não recebe manifestações

Outra(s) _____

30. Qual o número de demandas/manifestações recebidas anualmente pela Ouvidoria?

R: Em média são recebidas entre 10 e 15 demandas anuais de forma virtual, e entre 80 e 100, demandas presenciais.

31. A Ouvidoria divulga e mantém atualizada a Carta de Serviços ao Usuário?

Sim

Não

31.1. Informe o link para acesso à Carta de Serviços ao Usuário.

R: <https://camarabreves.pa.gov.br/wp-content/uploads/2020/05/CARTA-DE-SERVI%C3%87OS-AO-USU%C3%81RIO-C%C3%A2mara-Municipal-de-Breves.pdf>.

32. A Ouvidoria possui canal telefônico gratuito, tipo 0800?

Sim

Não

33. Assinale as tecnologias utilizadas pela Ouvidoria.

Página na internet (portal/sítio eletrônico)

Intranet

A Ouvidoria não faz uso de tecnologias

Aplicativo (Android e/ou IOS)

Outra(s) _____

34. A Ouvidoria realiza acompanhamento/monitoramento das manifestações?

Sim

Não

34.1. Que tipo(s) de monitoramento?

A Ouvidoria não realiza ações de monitoramento

Auditorias contínuas

Avaliações (eficiência, eficácia...)

Medição (por indicadores de desempenho)

Outros _____

35. A Ouvidoria possui relatório de gestão publicado periodicamente, nos termos da Lei n.º 13.460/2017?

Sim

Não

35.1. Informe o link para acesso ao(s) relatório(s) de gestão (conf. Lei n.º 13.460, art. 15).

R: <https://portal.cr2.co/ouvidoria/ouvidoria--servi%C3%A7o-de-informa%C3%A7%C3%A3o-ao-cidad%C3%A3o-704?entidade=cm-breves&modulo=Relat%C3%B3rios%20Estat%C3%ADsticos>.

36. A Ouvidoria realiza ações visando sua divulgação institucional?

Sim

Não

36.1. Caso tenha respondido positivamente à pergunta anterior, informe qual(is) ação(ões) foi(ram) realizada(s) e encaminhe o link para acesso à publicação dessas ações.

R: Foram realizadas ações internas com servidores e vereadores acerca da atuação da ouvidoria legislativa.

37. A Ouvidoria disponibiliza canal de acompanhamento das demandas pelos cidadãos?

Sim

Não

37.1. Como o cidadão realiza o acompanhamento de suas demandas à Ouvidoria?

Sistema push (com notificação de atualização por e-mail)

Solicitação de informação

Sistema disponível na internet

Outras formas

38. A Ouvidoria realiza pesquisa de satisfação do usuário?

Sim

Não

39. A Ouvidoria avalia o resultado de suas ações através de metas e indicadores de desempenho?

Sim

Não

40. A Ouvidoria avalia o resultado de suas ações, quanto ao prazo de atendimento das demandas, através de metas e indicadores de desempenho?

Sim

Não

41. A Ouvidoria avalia o resultado de suas ações, quanto à satisfação dos usuários, através de metas e indicadores de desempenho?

Sim

Não

Informações complementares

Espaço para informações complementares sobre os itens anteriores.

R. _____