

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE SANTA CATARINA

28 DE JUNHO A 27 DE SETEMBRO DE 2019

## 1. APRESENTAÇÃO

Implementada pelo Regimento Interno do Ministério Público de Contas, Portaria MPC nº 48/2018, a Ouvidoria é um canal de comunicação direto e desburocratizado entre o cidadão e o Ministério Público de Contas, pronto para receber, analisar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de informações relacionados aos serviços e atividades desenvolvidas no âmbito desta Instituição e pelo Governo do Estado e seus Municípios.

Nesse sentido, sua formalização em 27 de março de 2019, acompanha o movimento de consolidação dos canais de comunicação efetivos entre usuários e organizações, bem como o processo de atualização do MPC-SC junto ao controle social. Desse modo, com a colaboração do cidadão, a Ouvidoria trabalha para a melhoria dos serviços públicos prestados no âmbito do Estado de Santa Catarina.

Assim, em atendimento ao disposto no art. 79, inciso III do Regimento Interno, Portaria MPC nº 48/2018, apresentamos o Relatório Trimestral da Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina, referente ao período de 28 de junho a 27 de setembro de 2019.

## 2. PARTICIPAÇÃO E REPRESENTAÇÃO OFICIAL EM EVENTOS

A equipe da Ouvidoria do MPC-SC esteve presente esse ano em três cursos de capacitação para agentes que atuam em ouvidorias públicas e serviços de informação ao cidadão. Esses cursos fazem parte do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – Profoco, e foram oferecidos de forma gratuita pela CGU – Controladoria-Geral da União.

Nome dos cursos e servidores que participaram:

- Curso de Introdução à Lei de Acesso à Informação, em Florianópolis-SC, nos dias 2 a 4 de abril de 2019. Participaram as servidoras Camila Galotti Stringari Demarche, Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola e Marita de Carvalho Bastos.
- Curso de Defesa do Usuário e Simplificação, em Florianópolis-SC, nos dias 11 a 13 de junho de 2019. Participaram as servidoras Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola e Marita de Carvalho Bastos.
- Curso Atendimento em Ouvidoria, em Florianópolis-SC, nos dias 24 a 26 setembro de 2019. Participaram as servidoras Camila Galotti Stringari Demarche e Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola.

### **3. MUDANÇA DO SISTEMA ADOTADO PELA OUVIDORIA**

A Ouvidoria do MPC-SC, desde sua inauguração, utiliza o sistema e-Ouv, oferecido de forma gratuita pela Controladoria-Geral da União – CGU, para cadastro e gerenciamento de suas manifestações.

Em agosto de 2019 foi disponibilizada pela CGU a nova Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBR. Em substituição ao e-Ouv, essa plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

### **4. DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA**

Além de ser um canal de comunicação entre o cidadão e o Ministério Público de Contas, a Ouvidoria divulga e informa a população sobre as atribuições e limites de atuação do MPC-SC. Presta também orientação aos cidadãos para onde devem dirigir-se em busca da solução de problemas, seja na Instituição ou em outras entidades.

No período de 28 de junho a 27 de setembro de 2019 foram recebidas 22 manifestações na Ouvidoria. A página da Ouvidoria possui posição de destaque no site do MPC-SC ([www.mpc.sc.gov.br](http://www.mpc.sc.gov.br)). O formulário eletrônico

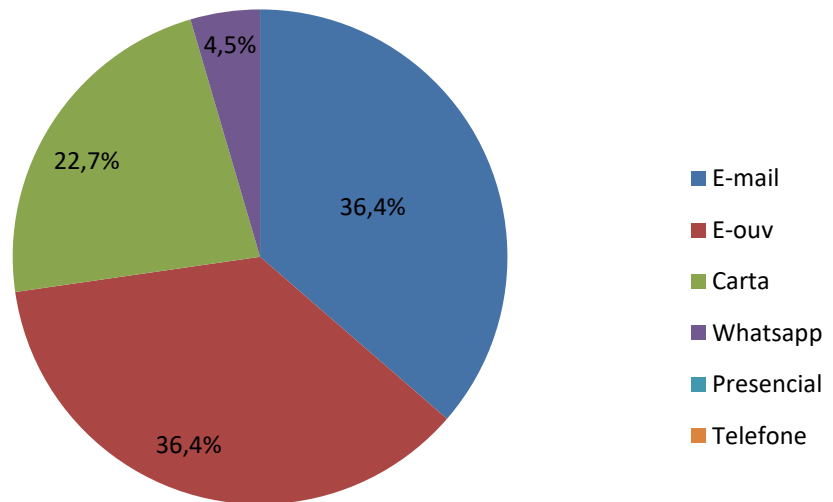
para registro de manifestações pode ser acessado por meio do link "Ouvidoria", disponibilizado na página principal, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 13.460/2017), onde também encontra-se a nossa Carta de Serviços.

## 5. COMO OS SERVIÇOS FORAM ACESSADOS

Nesse trimestre, 8 manifestações foram registrada através do Fala.BR, disponível no link da Ouvidoria, no sítio do MPC-SC ([www.mpc.sc.gov.br](http://www.mpc.sc.gov.br)), 8 foram recebidas por e-mail e 1 por whatsapp. Portanto, o meio eletrônico é utilizado por quase todos os manifestantes que procuram este órgão, totalizando 17 dos registros. Em seguida, temos o recebimento das manifestações por carta, sendo estas inseridas pelas servidoras da ouvidoria no sistema Fala-BR, totalizando 5 registros. O reduzido número de pessoas que procuram pessoalmente esta Ouvidoria é justificado pela comodidade que os manifestantes têm de poder encaminhar suas reclamações por meio eletrônico em qualquer horário, sem a necessidade de vir a este órgão Ministerial. Outra razão que justifica a apresentação das manifestações por meio eletrônico é a preservação da identidade do denunciante. Grande parte da população sente receio em sofrer qualquer tipo de represália por procurar os órgãos oficiais para apresentarem denúncias, principalmente no interior do Estado. Esse sentimento da população explica o elevado número de manifestações anônimas ou sigilosas.

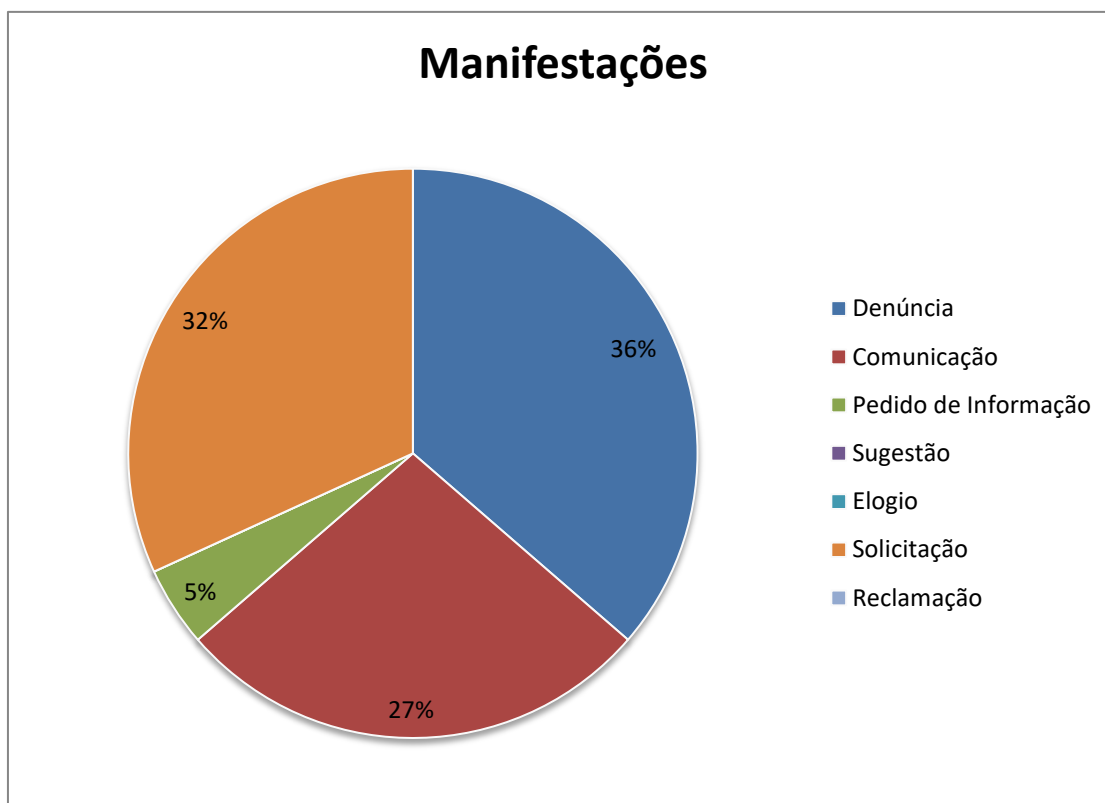
Neste 2º trimestre de funcionamento da ouvidoria, 6 das manifestações recebidas foram anônimas. Embora exista campo apropriado para registrar dados pessoais dos manifestantes, como sexo, data de nascimento, grau de instrução, poucos os preenchem, não havendo, portanto, elementos suficientes para se definir o perfil daqueles que procuram a Ouvidoria.

### Quantitativo de manifestações por meio de recebimento



#### 6. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- DENÚNCIA - 8
- COMUNICAÇÃO - 6
- PEDIDO DE INFORMAÇÃO - 1
- SUGESTÃO - 0
- ELOGIO - 0
- SOLICITAÇÃO - 7
- RECLAMAÇÃO - 0



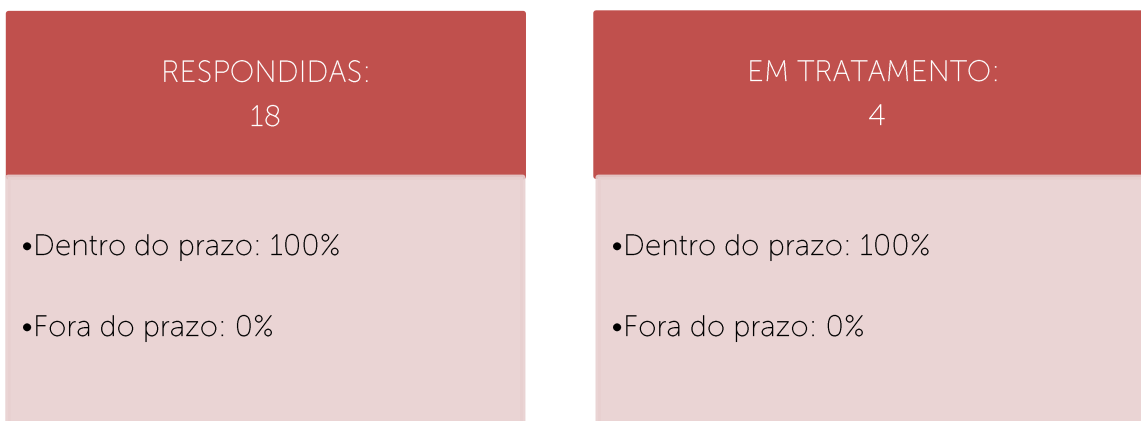
## 7. RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Quanto às manifestações típicas de Ouvidoria, não sendo possível responder diretamente, são encaminhadas ao setor competente para providências cabíveis, conhecimento ou para prestar informações.

Havendo elementos suficientes para adoção de providências, as manifestações que possam demandar a atuação do MPC-SC são encaminhadas aos Gabinetes dos Procuradores, seguindo rodízio de distribuição, conforme dispõe o artigo 79, inciso II, do Regimento Interno, Portaria MPC nº 48/2018.

O prazo de resposta ao cidadão é de até vinte dias para os pedidos de informação e até trinta dias para as demais manifestações, ambos prorrogáveis por igual período, mediante solicitação justificada.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES:



## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cientes de que a Ouvidoria Geral do Ministério Público de Contas é um canal de comunicação essencial entre a sociedade e o MPC-SC, continuaremos a colaborar com o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, buscando despertar em cada integrante da Instituição a importância de atender às solicitações do cidadão, contribuindo, assim, para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas por este Ministério especializado.

Florianópolis, 27 de setembro de 2019.

Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina