

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Exercício de 2019



MINISTÉRIO PÚBLICO
DE CONTAS
SANTA CATARINA





MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS

SANTA CATARINA

ELABORAÇÃO	Camila Galotti Stringari Demarche e Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola.
REVISÃO GRAMATICAL	Camila Galotti Stringari Demarche, Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola, Gisiela Klein e Marita de Carvalho Bastos.
PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO	André Gonçalves Martins (DRT/SC 03057 DG)
APOIO	Assessoria de Comunicação Social - Coordenadoria de Publicações Tribunal de Contas de Santa Catarina (TCE/SC)

PROCURADORA-GERAL

Cibelly Farias

EQUIPE DA OUVIDORIA

Camila Galotti Stringari Demarche
Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola
Gisiela Klein
Marita de Carvalho Bastos

ACESSO AO RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA PELO ENDEREÇO:

www.mpc.sc.gov.br



MPC

**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE CONTAS**
SANTA CATARINA

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
1. APRESENTAÇÃO	9
2. DEMANDAS ATENDIDAS PELA OUVIDORIA	13
2.1. Mudança do sistema adotado pela Ouvidoria	14
2.2. Tipos de manifestações recebidas na Ouvidoria	15
2.3. Canais de entrada utilizados	15
2.4. Distribuição das manifestações	16
2.5. Manifestações por Municípios	18
3. PRAZOS DE RESPOSTA	18
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA	19
5. PARTICIPAÇÃO E REPRESENTAÇÃO EM CURSOS E EVENTOS	20
6. AÇÕES DERIVADAS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	22
7. CONCLUSÃO	24



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Exercício de 2019

MPC

MINISTÉRIO PÚBLICO
DE CONTAS
SANTA CATARINA



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

Exercício de 2019

Em cumprimento ao disposto no art. 30, inciso III, da Lei Federal nº 12.527, de 18/11/2011 (Lei de Acesso à Informação), assim como no art. 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017 (Lei sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), a Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina (MPC/SC) apresenta relatório anual contendo informações sobre o recebimento e o atendimento de denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações, bem como pedidos de acesso à informação, relativos ao ano de 2019.

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina foi implantada em 27 de março de 2019 e atualmente tem sua regulamentação estabelecida pelo seu Regimento Interno, Portaria MPC nº 48/2018, de 4 de setembro de 2018, que assim define sua competência:

Art. 78. 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.

§ 1º A ouvidoria deverá criar canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

§ 2º As notícias de irregularidades, representações, reclamações e denúncias deverão ser minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

Art. 79. Compete à Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público de Contas;

II – receber e registrar representações, denúncias e comunicações contendo informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da Administração Pública, distribuindo-as aos Procuradores do Ministério Público de Contas para o devido encaminhamento, mediante critérios definidos pelo

Colégio de Procuradores;

III – elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral e ao Conselho Superior do Ministério Público de Contas, trimestralmente, relatório contendo a síntese das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

IV – manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;

V – organizar e manter arquivo da documentação relativa às representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões endereçadas à Ouvidoria, inclusive das respectivas decisões;

VI – informar ao Procurador-Geral, ao Conselho Superior do Ministério Público de Contas e ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, sobre o panorama geral das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas bem como sobre questões pontuais a elas relacionadas;

VII – propor ao Procurador-Geral a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos do Ministério Público de Contas, podendo coordenar projetos com tais objetivos e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de anomalias ou problemas pontuais eventualmente detectados;

VIII – divulgar, permanentemente, seu papel institucional na sociedade, em articulação com a Assessoria de Comunicação;

IX – propor e definir critérios, junto às unidades do Ministério Público de Contas, para o encaminhamento, exame da demanda e comunicação do resultado da averiguação e das providências requeridas, para garantir ao cidadão o retorno rápido de orientação, informação

ou resposta; e

X – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas.

Art. 80. A comunicação com a Ouvidoria poderá ser feita:

I – pessoalmente, mediante depoimento que será reduzido a termo;

II – por correspondência remetida por via postal ou fac-símile;

III – por via telefônica, hipótese em que o conteúdo da conversação será gravado e reduzido a termo, mediante autorização dos interlocutores; e

IV – por via eletrônica, por mensagem eletrônica ou na página oficial do Ministério Público de Contas na internet.

Art. 81. As funções da Ouvidoria serão desempenhadas por servidor nomeado pelo Procurador-Geral, após aprovação pelo Colégio de Procuradores.

Parágrafo único. O servidor responsável pela Ouvidoria será substituído, nas suas faltas, impedimentos, férias e licenças, por servidor designado pelo Procurador-Geral.

Subseção I: Serviço de Informação ao Cidadão

Art. 82. O Serviço de Informações ao Cidadão vincula-se à Ouvidoria do Ministério Público de Contas, e tem por finalidade garantir ao cidadão obter informações dos órgãos públicos em observância ao princípio da publicidade e da transparência da Administração Pública, nos termos da Lei Federal n. 12.527/11.

Art. 83. Compete ao Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério Público de Contas:

I – orientar o cidadão sobre o local e meios de comunicação viabilizados pela tecnologia de informação, disponibilizados para acessar a informação desejada;

II – informar sobre a forma de acesso ou adotar providências para disponibilização de informações autênticas contidas em registros ou documentos mantidos pelo Ministério Público de Contas;

III – orientar o acesso ou fornecer informações sobre:

a) as atividades exercidas pelo Ministério Público de Contas, sua estrutura organizacional, endereços e telefones das unidades e horários de atendimento ao público;

b) a gestão do Ministério Público de Contas, utilização dos recursos orçamentários, licitações e contratações;

c) gestão e despesas com pessoal.

IV – orientar sobre os procedimentos para acessar informações sobre as atividades de controle externo;

V – prestar informações sobre a tramitação de documentos e processos no âmbito do Ministério Público de Contas;

VI – receber os pedidos encaminhados ao SIC e remetê-los às unidades competentes para deferimento e manifestação, conforme o caso;

VII – registrar, monitorar o andamento e prestar a informação requerida, ressalvadas as informações sigilosas ou pessoais, observado o prazo legal; e

VIII – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas.

Sua formalização 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.

Portanto, 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, reclama-

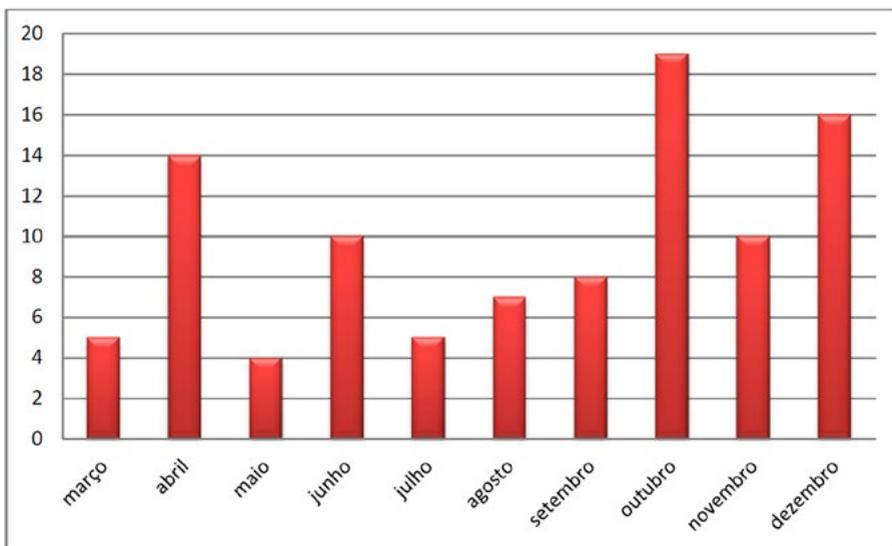
ções, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de informações relacionados aos serviços e atividades desenvolvidas no âmbito desta Instituição e pelo Governo do Estado e seus Municípios.

2. DEMANDAS ATENDIDAS PELA OUVIDORIA

Além de ser um canal de comunicação entre o cidadão e o órgão, a Ouvidoria também desempenha o papel de informar a população acerca das atribuições e dos limites de atuação deste Ministério, orientando os cidadãos a buscarem atendimento nos órgãos corretos - seja no âmbito da nossa própria Instituição, seja em entidades externas - a fim de que suas demandas sejam efetivamente atendidas.

No ano de 2019 foram registradas 98 demandas.

Manifestações recebidas por mês



Manifestações recebidas por trimestre e total anual

Trimestre	Manifestações recebidas	Manifestações Resolvidas	Índice de resolutividade
27 de março a 26 de junho	31	31	100%
27 de junho a 26 de setembro	22	22	100%
27 de setembro a 31 de dezembro	45	45	100%
Anual	98	98	100%

2.1. Mudança do sistema adotado pela Ouvidoria

A Ouvidoria do MPC/SC, desde sua inauguração, utilizou 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 – Fala-Br. 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

2.2. Tipos de manifestações recebidas na Ouvidoria

Neste primeiro ano de funcionamento da Ouvidoria, foram registradas 74 denúncias, sendo 37 delas com identificação do denunciante (38%). As outras 37 foram recebidas de forma anônima, o que o sistema classifica como comunicação (38%), sendo que destas, 3 foram recebidas e 1 encaminhada para ouvidorias de outros Órgão.

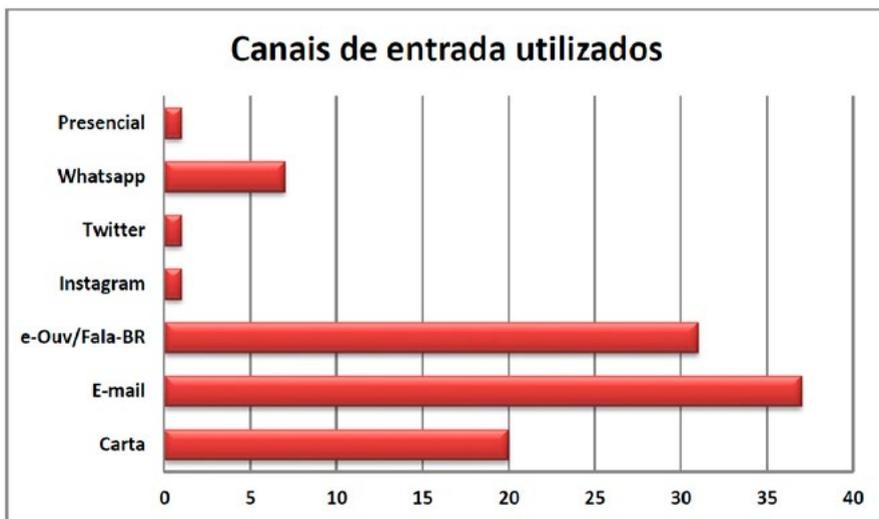
Ainda com relação ao tipo de manifestação, foram recebidos 9 pedidos de informação (9%) e 15 solicitações (15%), sendo que 2 delas foram encaminhadas aos órgãos competentes.



2.3. Canais de entrada utilizados

No exercício de 2019, 31 manifestações foram registradas através do e-Ouv/Fala-Br (31%), disponível no link da Ouvidoria, no

sítio do MPC/SC (www.mpc.sc.gov.br), 37 foram recebidas por e-mail (38%), 20 recebidas por carta (21%), 1 presencialmente (1%), 7 por whatsapp (7%), 1 por twitter (1%) e 1 pelo Instagram (1%). Portanto, o meio eletrônico foi o mais utilizado pela maioria dos manifestantes que procuram este órgão, totalizando 77 dos registros.

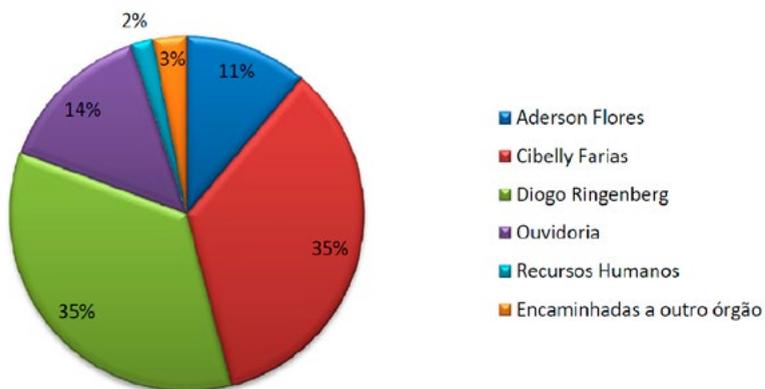


2.4. Distribuição das manifestações

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.

São encaminhadas ao setor competente para providências cabíveis, conhecimento ou para prestar informações, as demandas que não possam ser respondidas diretamente pela Ouvidoria.

Manifestações por setor



Distribuição por setor	Quantidade de manifestações
Gabinete do Procurador Aderson Flores	11
Gabinete da Procuradora Cibelly Farias	34
Gabinete do Procurador Diogo R. Ringenberg	34
Ouvidoria	14
Recursos Humanos	2
Encaminhadas a outro órgão	3

O número reduzido de manifestações recebidas pelo Gabinete do Procurador Aderson Flores deve-se ao afastamento do mesmo, de 13 de junho a 9 de dezembro de 2019, para tratamento de saúde.

2.5. Manifestações por Município.

Os Municípios de onde mais procederam as demandas da ouvidoria no presente ano estão demonstrados no gráfico abaixo:



3. PRAZOS DE RESPOSTA

Segundo artigo 16 da Lei 13.460/2017, o Órgão tem 30 dias para encaminhar a decisão administrativa final ao cidadão, a partir do registro realizado pela Ouvidoria. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, mediante solicitação justificada.

Para os Pedidos de Informação o prazo de resposta é 20 dias, podendo ser prorrogados por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, conforme artigo 11, § 1º e § 2º da Lei 12.527/2011.

Em 2019, o prazo médio de resposta ao cidadão foi 11 dias, conforme relatório gerado no site <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, sendo que 62 manifestações foram respondidas em até 10 dias. Uma solicitação foi respondida em 31 dias, porém dentro do prazo estabelecido no sistema Fala-Br. Apenas uma demanda foi respondida fora do prazo, com atraso de 8 dias. Observa-se, portanto, que 98,98% das demandas foram atendidas dentro do prazo.

Prazo de resposta	Quantitativo	Percentual
0 a 10 dias	62	63,26%
11 a 20 dias	19	19,39%
21 a 30 dias	15	15,31%
Acima de 30 dias	2	2,04%
Total	98	100%

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

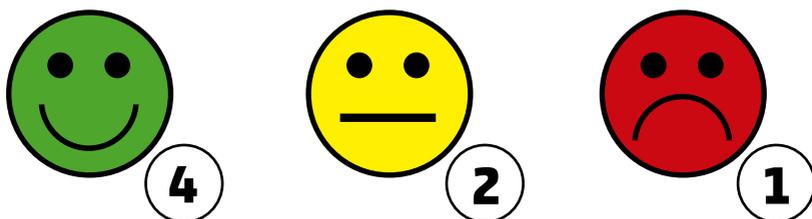
São realizadas pesquisas de satisfação com os cidadãos que utilizam o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala-Br).

O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), direcionadas às Ouvidorias integradas ao sistema da CGU.

A pesquisa é realizada semanalmente com os manifestantes do Fala-Br que receberam respostas conclusivas. Os cidadãos recebem um e-mail convidando-os a responder um questionário.

No presente ano, apenas 7 pessoas responderam a pesquisa, conforme gráfico abaixo.

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



Legenda: ● SIM ● PARCIALMENTE ● NÃO

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

5. PARTICIPAÇÃO E REPRESENTAÇÃO EM CURSOS E EVENTOS

A equipe da Ouvidoria do MPC/SC esteve presente, no decorrer de 2019, em quatro 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 “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 "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.

- Curso "Tratamento de Denúncias em Ouvidoria", em Florianópolis-SC, nos dias 25 a 27 de novembro de 2019. Participaram as servidoras Camila Galotti Stringari Demarche e Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola.

As servidoras Gisiela Klein e Marita de Carvalho Bastos participaram do "Seminário Regional de Ouvidoria", oferecido gratuitamente pelo Profoco em Florianópolis, nos dias 28 e 29 de novembro de 2019.

Ainda em 2019, a Ouvidoria MPC/SC submeteu um relato técnico ao "III Congresso Internacional de Desempenho do Setor Público (CIDESP)", realizado de 2 a 4 de setembro do referido ano, em Florianópolis. O relato foi aprovado para integrar o Tema 8: Transparência, Participação e Controle Social. O título do trabalho aprovado é «Ouvidoria pública como instrumento essencial ao estado democrático de direito: a reestruturação do setor no MPC/SC» e está disponível no link:

<http://www.cidesp.com.br/index.php/lcidesp/3cidesp/schedConf/presentations>

6. AÇÕES DERIVADAS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Por meio do Sistema e-Ouv, a Agência Brasileira de Inteligência (ABIN) encaminhou ao MPC/SC denúncia anônima em 19 de junho de 2019. As informações foram tramitadas totalmente pelo sistema, sem necessidade de comunicação via e-mail ou telefone, o que permitiu maior celeridade ao processo. Ao receber a manifestação, a Ouvidoria do MPC/SC analisou o conteúdo e encaminhou ao Gabinete da Procuradora Cibelly Farias, de acordo com rodízio previsto no fluxo do setor.

Outro caso que merece destaque é a manifestação recebida pela Ouvidoria do MPC/SC em 3 de abril de 2019. Trata-se de denúncia referente a problemas com pessoas em situação de rua em Florianópolis. O tema vinha sendo tratado pela Secretaria Municipal de Assistência Social de Florianópolis, que também integra o Sistema Fala-Br. Nesse contexto, a manifestação foi tramitada do MPC/SC para a Secretaria via sistema.

Importante salientar que, em ambos os casos, o cidadão autor da denúncia recebeu automaticamente as notificações sobre a tramitação de sua manifestação. Os servidores que operam o Fala-Br têm, ainda, a opção de acrescentar informações para o cidadão sobre os motivos da movimentação de um Órgão para outro. Tal ferramenta, além de contribuir para a celeridade e eficiência do serviço, se presta à educação para a cidadania ao orientar sobre as competências de cada instância na Administração Pública.

Uma cidadã solicitou ao MPC/SC em 12/11/2019, via Lei de

Acesso à informação (Lei 12.527/2011), acesso à composição da CPDA, além de outros dados. A partir dessa consulta o Ministério Público de Contas de Santa Catarina (MPC/SC) publicou a portaria Nº 146/2019 designando a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD), que tem por finalidade estabelecer procedimentos quanto à gestão documental no âmbito do MPC/SC.

A lei que regulamenta a CPDA – Lei 8159/1991 em seu Decreto Regulamentador Nº 4073/2002, Capítulo IV Seção I, Art. 18 – faz referência a órgãos e entidades da Administração Pública Federal. Entretanto, o MPC/SC julgou relevante a criação de tal comissão no âmbito do próprio Ministério Público de Contas.

A CPDA é responsável pela avaliação dos documentos produzidos e acumulados no Órgão, identificando os documentos para guarda permanente ou para eliminação. O trabalho dessa comissão é relevante porque vai garantir a gestão, organização e transparência desses documentos.

Outro resultado positivo foi gerado por uma denúncia feita através de nossa Ouvidoria. O MPC expediu no dia 27 de setembro de 2019 a Notificação Recomendatória MPC/GPCF/032/2019, destinada à Prefeitura e a Secretaria Municipal de Educação de Florianópolis. Subscrita pela Procuradora Cibelly Farias, o objetivo foi recomendar que a Prefeitura Municipal apresentasse, no prazo de 3 meses, um plano de trabalho para solucionar o problema de falta de vagas na rede municipal de ensino, especificamente no Norte da Ilha.

A denúncia informava que aproximadamente 400 crianças não estariam conseguindo vagas nas escolas da região. Além de

recomendar a elaboração do plano de trabalho, a Procuradora solicitou informação acerca da lista de espera de vagas em toda Rede Municipal de Ensino, categorizada por faixa-etária e distribuição geográfica.

7. CONCLUSÃO

Neste primeiro ano de trabalho muita coisa mudou na relação entre MPC/SC e o cidadão. Além de receber diferentes tipos de manifestações da sociedade (denúncia, reclamação, elogio, sugestão, solicitação de providências e pedidos via Lei de Acesso à Informação), a Ouvidoria também se esforça para que as ações do MPC/SC sejam transparentes ao cidadão.

Além de realizar nossas tarefas diárias com eficiência e eficácia, temos a obrigação de prestar contas à sociedade. Afinal, é para ela que trabalhamos. E a Ouvidoria é um dos canais usados pelo MPC/SC para se comunicar com a sociedade.

Cientes disso, 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, 12 de maio de 2020.



MPC

**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE CONTAS**

SANTA CATARINA