

RELATÓRIO TRIMESTRAL

**OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS
DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

01 DE ABRIL A 30 DE JUNHO DE 2021

1. APRESENTAÇÃO

Implantada pelo Regimento Interno do Ministério Público de Contas, Portaria MPC nº 48/2018, alterada pela Portaria MPC nº 08/2021¹, 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 01 de abril a 30 de junho de 2021.

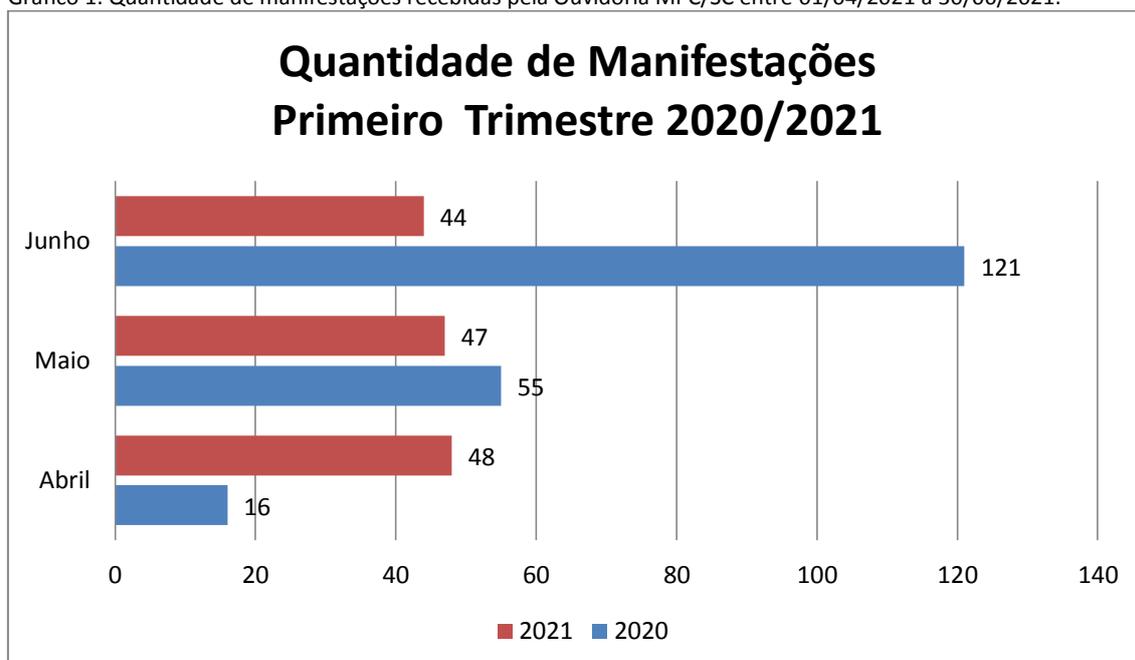
2. DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA

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 01 de abril a 30 de junho de 2021 foram recebidas 139 manifestações.

¹ Disponível em <https://www.mpc.sc.gov.br/regimento-interno-mpc/>

Gráfico 1: Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/04/2021 a 30/06/2021.



Levantamento realizado pela Ouvidoria indicou que grande parte das manifestações recebidas nesse mesmo período de 2020 estavam relacionadas ao “auxílio emergencial”, que gerou muitas dúvidas no início da implementação.

3. COMO OS SERVIÇOS FORAM ACESSADOS

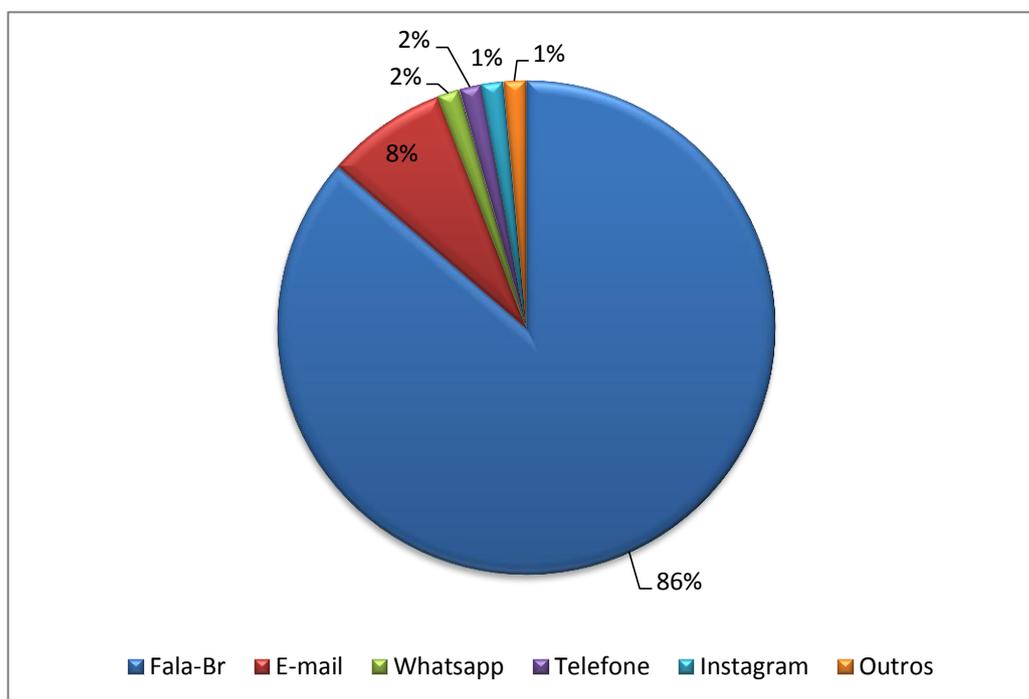
Desde 18 de março de 2020, todos os servidores do MPC/SC estão trabalhando remotamente para realizar o atendimento ao cidadão com segurança durante a pandemia do novo Coronavírus (COVID-19). A Ouvidoria do MPC suspendeu apenas os atendimentos presenciais e as manifestações continuam sendo recebidas por meio do site www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/, que direciona para o sistema utilizado – Fala-BR; e-mail ouvidoria@mpc.sc.gov.br; pelos telefones 3221-3781 e 3221-3962 e pelo nosso whatsapp e redes sociais².

Nesse trimestre, 120 manifestações foram registradas por meio do Fala-BR, 11 foram recebidas por e-mail, 2 por whatsapp, 2 por telefone, 2 pelo Instagram, e 2 de

² Canais de comunicação da Ouvidoria MPC/SC: <https://www.mpc.sc.gov.br/contato-ouvidoria/>.

ofício pelos Procuradores. O canal mais utilizado pelo cidadão foi o Fala-BR, ficando com o percentual de 86% das manifestações (Gráfico 02).

Gráfico 2: Canais de entrada das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/04/2021 a 30/06/2021.

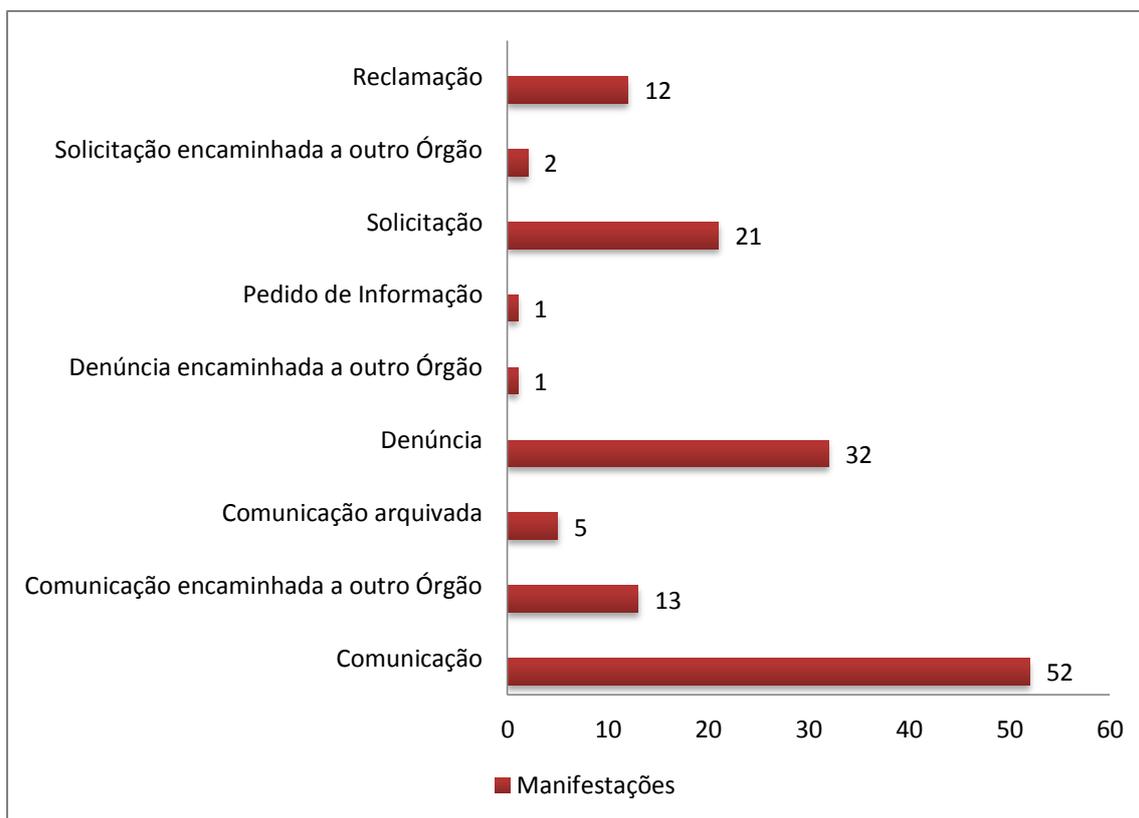


Fonte: Ouvidoria/MPC.

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Denúncia: 32
- Denúncia encaminhada a outro Órgão: 1
- Comunicação: 52
- Comunicação encaminhada a outro Órgão: 13
- Comunicação arquivada: 5
- Reclamação: 12
- Solicitação: 21
- Solicitação encaminhada a outro Órgão: 2
- Pedido de Informação: 1

Gráfico 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/04/2021 e 30/06/2021.



Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

Comunicações são manifestações registradas de maneira anônima, sendo que o Fala-BR, em atenção ao Decreto 9.492/2018, apenas permite o registro anônimo de reclamações e denúncias.

Em relação ao atendimento à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), foi recebido nesse trimestre 1 pedido de informação, atendido no mesmo dia.

Das 139 manifestações recebidas neste segundo trimestre de 2021, 5 foram arquivadas. A invalidação e o arquivamento ocorrem quando o conteúdo é “vazio” ou, ainda, quando são remetidas manifestações idênticas a outras já encaminhadas ao órgão de execução.

Segue a relação dos órgãos acessados para o encaminhamento das manifestações no período em análise:

Nome do Órgão	Quantidade de manifestações encaminhadas
MPSC	1
Prefeitura de Campo Alegre	1
CAPES	1
Prefeitura de Itajaí	1
Prefeitura de Xaxim	1
Secretaria de Assistência Social de Criciúma	1
Prefeitura de Antônio Carlos	2
Ministério da Economia	2
Ministério Público Federal	1
Ministério da Cidadania	1
Ministério das Comunicações	1
Prefeitura de Florianópolis	1
Ministério da Educação	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano de Florianópolis	1

5. DIVISÃO POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria vem recebendo muitas manifestações de assuntos não afetos a este Órgão Ministerial, porém todas recebem atendimento, de modo a sempre orientar o cidadão a buscar a forma adequada de resolver a sua demanda. Quando possível, a Ouvidoria já faz esse encaminhamento ao Órgão competente, informando o cidadão para que este possa acompanhar a resolução do caso.

Assunto	Quantidade de manifestações
Auxílio emergencial	28
Ambiental	3

Seguro-desemprego	3
Denúncia trabalhista	3
Denúncia perturbação sonora, obra irregular e trabalhadores sem EPI	1
Denúncia suspeita de maus tratos infantil	1
Assistência ao idoso	1
Área de preservação ambiental	1
Aposentadoria	1
Bolsa Universidade Municipal de São José	1
Reclamação de atendimento servidor Receita Federal	1
Maus tratos em clinica de reabilitação	1
Obra irregular	1
Orientação sobre atendimento pela UNIDADE DE POLÍCIA DE IMIGRAÇÃO de Itajaí	1
Saneamento	1
SC mais Renda	1
Uso incorreto de bem público	1
Denúncia CMAS de Município	1
Crime cibernético	1
Irregularidade Rádio comunitária	1
Irregularidade obra da Casan no Campeche (Florianópolis)	1
PIS/PASEP	2
Planejamento urbano	1
FIES – financiamento estudantil	1
Emissão de CTC – Certidão de tempo de contribuição	1
Invasão de área ao lado do Rio Itajaí Mirim	1

O assunto em evidência nesse trimestre foi o “auxílio emergencial”, aparecendo em 28 das manifestações recebidas, seja como problemas no cadastro e recebimento ou fraudes na solicitação do auxílio.

Por se tratar de assuntos não afetos ao MPC/SC, cada atendimento demandou muita pesquisa, contato com outros órgãos e pedidos de complementação ao manifestante para melhor entender alguns casos. O tempo para cada atendimento qualificado variou de 30 minutos a 4 horas.

6. 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 2º, da Portaria MPC Nº 04/2020.

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 (vinte) dias, podendo ser prorrogados por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, conforme artigo 11, § 1º e § 2º da Lei 12.527/2011.

Mesmo em meio às dificuldades geradas pela pandemia, a Ouvidoria manteve a efetividade das respostas, registrando 100% das demandas atendidas no prazo.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES:

RESPONDIDAS:**129**

- Dentro do prazo: 100%
- Fora do prazo: 0%

EM TRATAMENTO:**10**

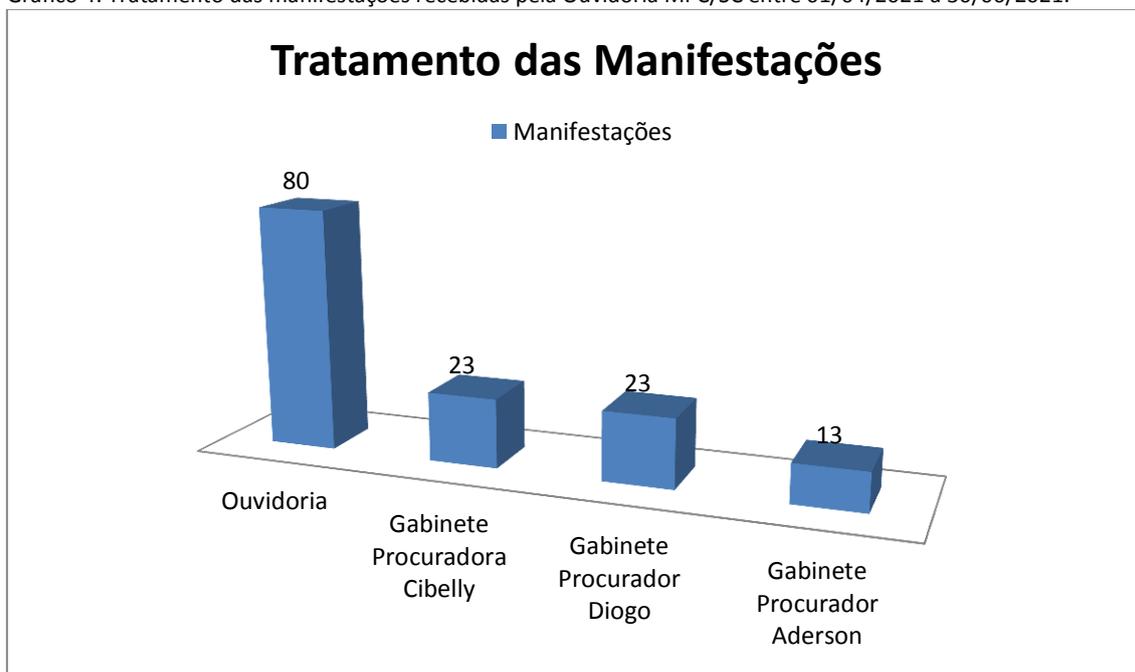
- Dentro do prazo: 100%
- Fora do prazo: 0%

7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o período analisado no presente relatório, 13 manifestações foram distribuídas ao Gabinete do Procurador Aderson Flores, 23 ao Gabinete da Procuradora Cibelly Farias e 23 ao Gabinete do Dr. Diogo Ringenberg, seguindo o rodízio previsto no art. 2º, da Portaria MPC Nº 04/2020. Durante o trimestre analisado, o Procurador Aderson Flores usufruiu de férias nos períodos de 22 a 30 de abril e de 24 de maio a 02 de junho de 2021, justificando o número reduzido de manifestações quando comparado com os outros gabinetes.

A Ouvidoria foi responsável pelo tratamento de 80 manifestações, seja orientando ou respondendo ao cidadão, ou fazendo o encaminhamento ao Órgão competente.

Gráfico 4: Tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/04/2021 a 30/06/2021.



O número de atendimentos imediatos – que são os realizados por telefone, e-mail, whatsapp ou redes sociais, em que o cidadão recebe diretamente a resposta sem que seja necessária a abertura de uma manifestação e de um registro no sistema de Ouvidoria – também teve aumento. Esses atendimentos não foram contabilizados, mas fizeram parte da rotina da equipe.

8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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.

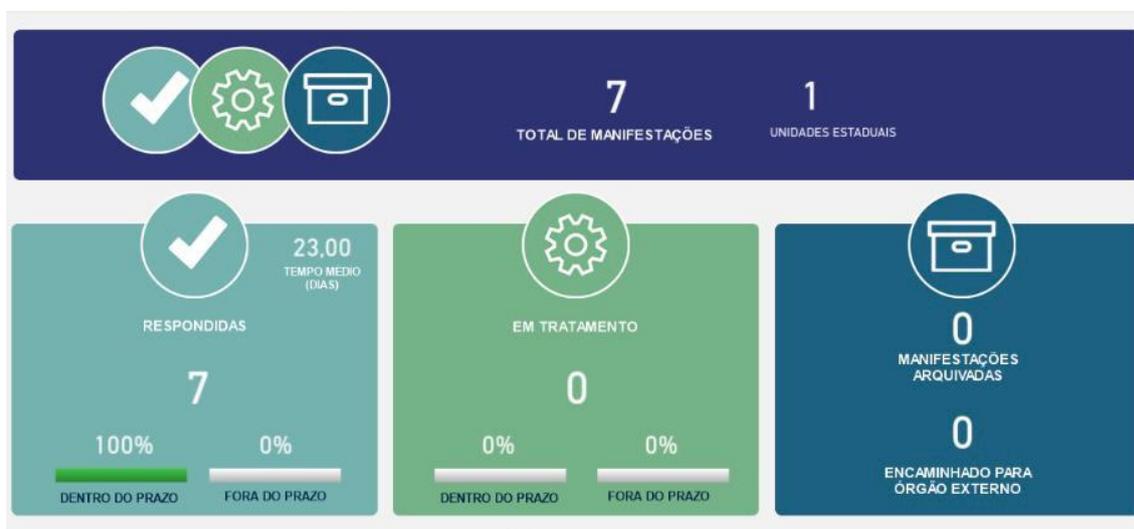
Nas manifestações anônimas, sem registro do e-mail do cidadão, não há dados sobre avaliação da resposta.

No período analisado, 7 pessoas responderam a pesquisa, conforme tabela abaixo.

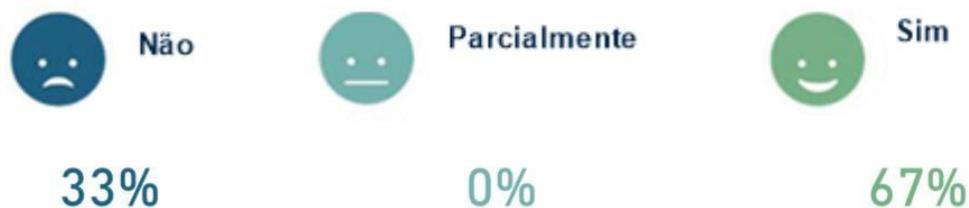
Tipo	A demanda foi atendida?	A resposta fornecida foi fácil de compreender?	Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?	Deixe aqui seu comentário:
Solicitação	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Denúncia	Não	Muito fácil	Muito insatisfeito	Falei pessoalmente com a prefeitura Dalvânia Cardoso, na sede da nova prefeitura, na hora aproximada de 16h50, na data de hoje, sobre o local onde foi realizada esse serviço. Nem ela sabe e ninguém no setor de TI, setor onde ela achava provável que teria interesse nesse serviço! Existem câmeras de monitoramento da minha entrada na prefeitura.
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	O MPC junto ao TCE é um dos pouquíssimos órgãos de combate a corrupção nas prefeituras de SC. Parabéns pelo desenvolvido até aqui. Vida longa ao MPC/SC!
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	Excelente atendimento e procedimento.
Solicitação	Não	Regular	Muito Insatisfeito	Faltou eles entrarem em contato (manifestação sobre auxílio emergencial, fora da competência desse

				órgão ministerial e respondida com as orientações devidas).
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	Excelente atendimento e procedimento.
Denúncia	Sim	Fácil	Satisfeito	

Em relação às manifestações de Ouvidoria, o Painel Resolveu?, desenvolvido pela CGU e disponível para qualquer cidadão, mostra os resultados da pesquisa de satisfação do segundo trimestre de 2021 da Ouvidoria do MPC/SC.



RESOLUTIVIDADE



TIPO DE MANIFESTAÇÕES

	Reclamação	0 (0,0%)
	Solicitação	2 (28,6%)
	Denúncia	5 (71,4%)
	Sugestão	0 (0,0%)
	Elogio	0 (0,0%)
	Simplifique	0 (0,0%)
	Comunicação	0 (0,0%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

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

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Ministério Público de Contas é um espaço de acolhimento e de cidadania voltado para estimular o exercício de uma cultura de cooperação e participação, com prevalência da ética, do bom senso, do respeito à diversidade e ao diálogo, estimulando assim um maior protagonismo do cidadão nas suas sugestões ou reivindicações.

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.

O arquivo do referido relatório pode ser acessado no site <https://www.mpc.sc.gov.br/relatorios-da-ouvidoria/>

Florianópolis, 09 de julho de 2021.

Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina