

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL**

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

**01 DE ABRIL A 30 DE JUNHO DE 2022**

## **1. APRESENTAÇÃO**

Implantada pelo Regimento Interno do Ministério Público de Contas, Portaria MPC nº 48/2018, alterada pela Portaria MPC nº 08/2021 e Portaria nº 70/2022<sup>1</sup>, 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. 70/2022, 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 2022.

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

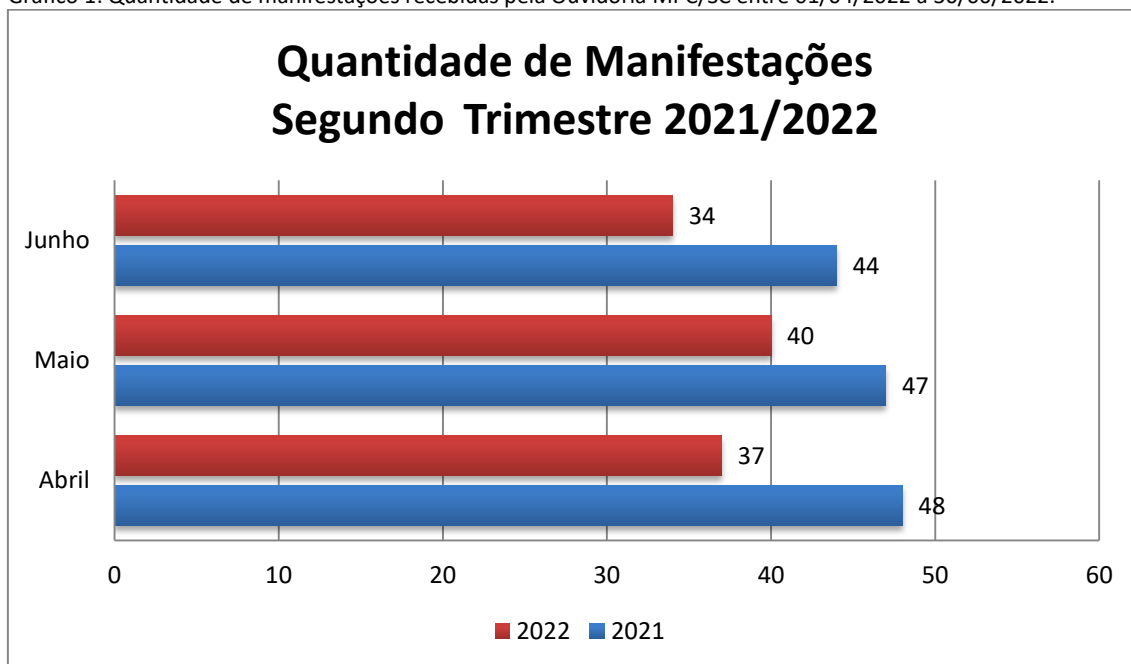
Além de ser um canal de comunicação entre o cidadão e o Ministério Público de Contas, a Ouvidoria divulga e informa a população sobre as atribuições e limites de atuação do MPC/SC. Presta também orientação aos cidadãos para onde devem dirigir-se em busca da solução de problemas, seja na Instituição ou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

No período de 01 de abril a 30 de junho de 2022 foram recebidas 111 manifestações.

---

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

Gráfico 1: Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/04/2022 a 30/06/2022.



Fonte: Ouvidoria do MPC/SC

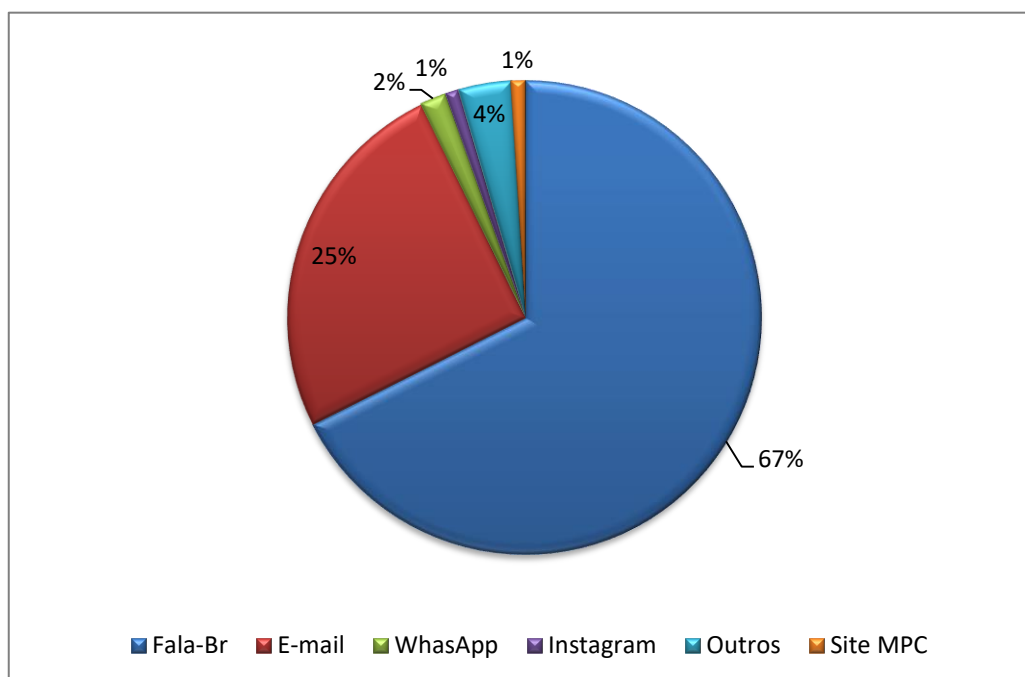
### 3. COMO OS SERVIÇOS FORAM ACESSADOS

A Ouvidoria realiza atendimento presencial mediante agendamento com 24 horas de antecedência. As manifestações são recebidas, preferencialmente, por meio do site [www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/](http://www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/), que direciona para o sistema Fala-BR; e-mail [ouvidoria@mpc.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@mpc.sc.gov.br); pelo telefone (48) 3221-3962 e pelo nosso whatsapp e redes sociais<sup>2</sup>.

Neste trimestre, 75 manifestações foram registradas por meio do Fala-BR, 28 foram recebidas por e-mail, 2 por WhatsApp, 4 de ofício pelos Procuradores, 1 pelo Instagram e 1 pelo nosso site (no campo “envie sua sugestão”). O canal mais utilizado pelo cidadão foi o Fala-BR, ficando com o percentual de 67% das manifestações (Gráfico 02).

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

Gráfico 2: Canais de entrada das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/04/2022 a 30/06/2022.

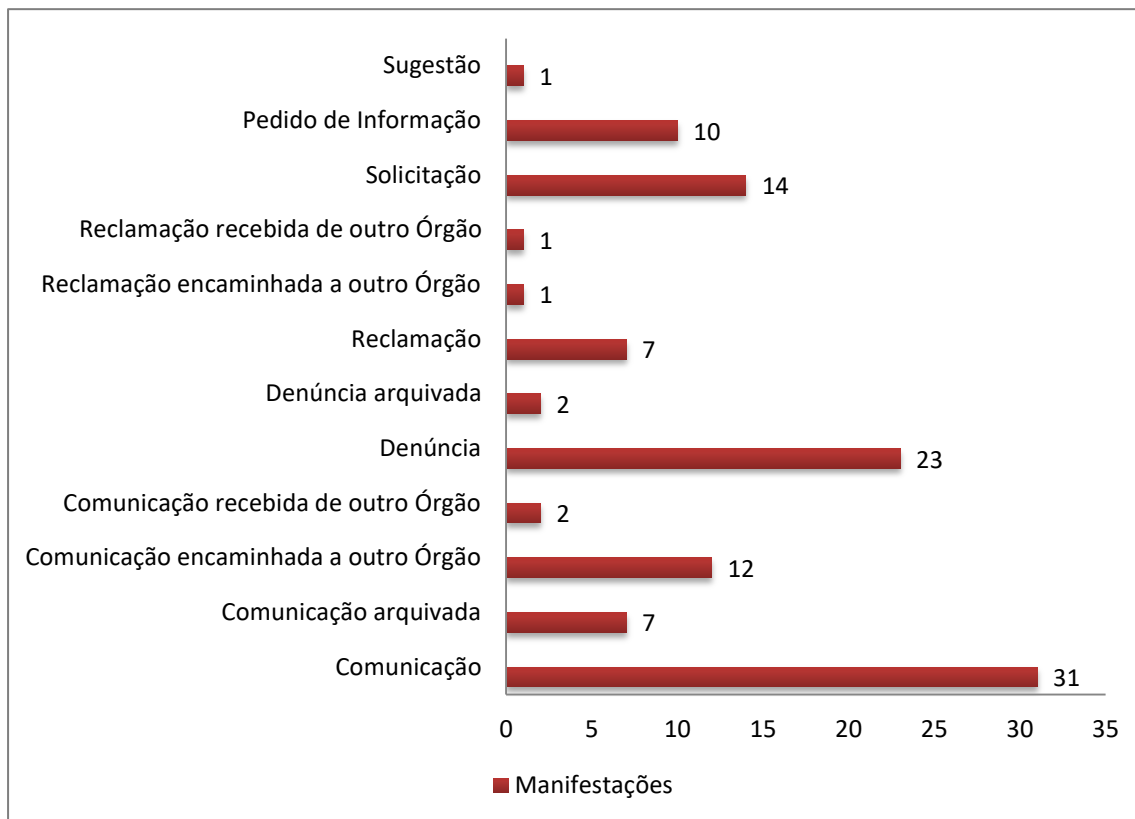


Fonte: Ouvidoria/MPC.

#### 4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Comunicação: 31
- Comunicação arquivada: 7
- Comunicação encaminhada a outro Órgão: 12
- Comunicação recebida de outro Órgão: 2
- Denúncia: 23
- Denúncia arquivada: 2
- Reclamação: 7
- Reclamação encaminhada a outro Órgão: 1
- Reclamação recebida de outro Órgão: 1
- Solicitação: 14
- Pedido de Informação: 10
- Sugestão: 1

Gráfico 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/04/2022 e 30/06/2022.



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.

Das 111 manifestações recebidas neste segundo trimestre de 2022, 9 foram arquivadas. A invalidação e o arquivamento ocorrem quando o conteúdo não possui elementos mínimos que possibilitem a análise ou 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:

Quadro 1: Relação dos órgãos acessados para o encaminhamento das manifestações entre 01/04/2022 a 30/06/2022.

Nome do Órgão	Quantidade de manifestações encaminhadas
Gabinete do Prefeito de Florianópolis	1

Ouvidoria da Câmara de Campos Novos	1
Ouvidoria do Ministério Público de Santa Catarina	1
Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina	2
Prefeitura de Biguaçu	1
Prefeitura de Canelinha	1
Prefeitura de Chapecó	1
Prefeitura de Jaguaruna	1
Prefeitura de Pinhalzinho	1
Prefeitura de São Cristóvão do Sul	2
Secretaria de Educação do Município de Florianópolis	1

Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

## 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.

Quadro 2: Relação dos assuntos recebidos e respondidos pela Ouvidoria entre 01/04/2022 a 30/06/2022.

Assunto	Quantidade de manifestações
Abandono de animal	1
Aposentadoria de servidor público	1
Araranguá/SC - TV Sul Catarinense	1
Assédio moral	2
Auxílio emergencial	3
Cobrança de serviço prestado ao MPSC, encaminhada por engano ao MPC/SC	1
Cobrança emissão de RG único - Piçarras	1
Coleta seletiva de lixo – Garopaba	1
Concurso Prefeitura de Bombinhas	1

Concurso CGE/SC	1
Concurso Prefeitura de Chapecó	1
Concurso Edital 001/2018 - Prefeitura Balneário Gaivota	1
Concurso MPC/SC	12
Concurso SEA/SC	2
Construção irregular - Barra Velha	1
Denúncia Prefeito de Três Barras	1
Desvio de função, servidor público	2
Desvio de recursos destinados à União pelo Estado para pavimentação de rodovias federais	1
Desvio de verbas – Araquari	1
Dúvida sobre tempo de atividade jurídica para o cargo de procurador do MPC/SC	1
Empresa com código CNAE errado e perturbação sonora – Florianópolis	1
Empresa privada responsável por coleta de lixo – Canoinhas	1
Estacionamentos funcionando sem alvará – Chapecó	1
Falta de transparência do orçamento da Defensoria Pública do Estado	1
Fraude em licitação - Antônio Carlos	1
Graduação de todos os analistas do MPC/SC	1
Infância e Juventude	2
Irregularidade de agentes públicos	12
Irregularidades na SAMAE BLUMENAU	1
Legislação – Florianópolis	1
Licitação – Itajaí	1
Licitação pavimentação da Rod Ageu Medeiros- Tubarão a Laguna	2
Menor em situação de risco	2
Poluição sonora - bar em Lages	1
Ponto facultativo em Águas Mornas	1
Problema com professora em Creche Municipal	1
Professora ganhando regência de classe e não atuando em sala de aula	1
Reajuste salarial Câmara e Prefeitura de Bocaina do Sul	1

Reajuste salarial negado pela Prefeitura – Biguaçu	1
Reajuste salarial servidor público – Joaçaba	1
Reclamação contra fiscal da Receita Federal – SP	1
Recurso Abono Salarial PIS/PASEP – Paulista/PE	1
Relação trabalhista	2
Represália à greve de servidores públicos	1
Saneamento básico - coleta seletiva Bombinhas	1
Secretaria de Assistência Social de São Cristóvão do Sul	2
Servidora contratada sem observar aprovados em concurso – Forquilha	1
Servidora pública prestando serviços para terceiros no seu horário de trabalho	1
Servidores do Caps de Mafra lotados de forma irregular	1
Situação de criança em risco	1
Transparência	4
Transporte escolar – Jaguaruna	1
Transporte intermunicipal - Balneário Camboriú	1
Uso indevido de dinheiro público - Santa Terezinha	1
Violação de propriedade privada - São Francisco do Sul	1

Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

Todas essas manifestações relatam **supostas irregularidades**, a serem apuradas pelo órgão competente.

Em se tratando dos 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.

No trimestre analisado, a Ouvidoria registrou 100% das demandas atendidas ou tratadas no prazo.

#### **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES:**

Quadro 3: Total de manifestações respondidas dentro do prazo entre 01/04/2022 a 30/06/2022.

<b>RESPONDIDAS:</b>	<b>EM TRATAMENTO:</b>
<b>111</b>	<b>0</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dentro do prazo: 100%</li><li>• Fora do prazo: 0%</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dentro do prazo: 100%</li><li>• Fora do prazo: 0%</li></ul>

Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

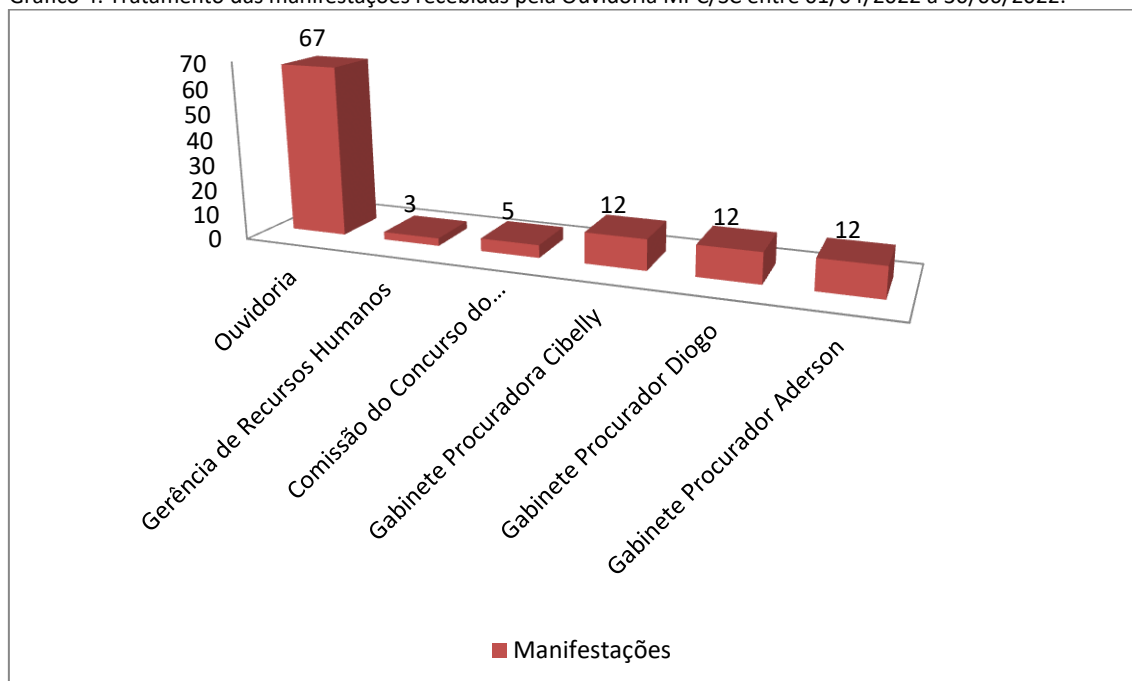
## **7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES**

Durante o período analisado no presente relatório, 12 manifestações foram distribuídas ao Gabinete do Procurador Aderson Flores, 12 ao Gabinete da Procuradora Cibelly Farias e 12 ao Gabinete do Procurador Diogo Ringenberg, seguindo o rodízio previsto no art. 2º, da Portaria MPC Nº 04/2020.

A Ouvidoria foi responsável pelo tratamento de 67 manifestações, seja orientando ou respondendo ao cidadão, ou fazendo o encaminhamento ao Órgão

competente, a Gerência de Recursos Humanos auxiliou na resposta de 3 Pedidos de Informação e a Comissão do Concurso respondeu 5 Pedidos de Informação.

Gráfico 4: Tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/04/2022 a 30/06/2022.



Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

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 – não foi contabilizado, mas fez 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, 10 pessoas responderam a pesquisa, conforme tabela abaixo.

Quadro 4: Pesquisa de satisfação respondida entre 01/04/2022 a 30/06/2022.

<b>Tipo</b>	<b>A demanda foi atendida?</b>	<b>A resposta fornecida foi fácil de compreender?</b>	<b>Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?</b>	<b>Deixe aqui seu comentário:</b>
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Solicitação	Sim	Muito fácil	Satisfeito	Considerando o sigilo que deve haver nessa fase do concurso, me considero satisfeita, entretanto espero que esses questionamentos a respeito da atuação da banca nos últimos tempos sejam observados para o concurso do MPCSC.
Denúncia	Não	Fácil	Muito Insatisfeito	O bar mencionado irregular continua perturbando. Acredito que não foi atendido o encaminhamento da ouvidoria. Infelizmente o cidadão que paga os impostos, que respeita a comunidade nunca é escutado. Comprova que existe influência política e desrespeito total com a população.
Denúncia	Sim	Fácil	Muito Satisfeito	
Denúncia	Sim	Fácil	Muito Satisfeito	
Denúncia	Sim	Fácil	Muito Satisfeito	Muito bem atendida.

Reclamação	Sim	Muito fácil	Satisfeito	
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Reclamação	Não	Fácil	Muito Insatisfeito	Tive meu benefício negado meu filho de 10 anos não existe pra vocês, ele possui CPF. Eu não recebo nada de auxílio, sou autônoma, meu filho tem problemas psicológicos, usa remédios contínuos e eu nem posso contestar. Injusto demais.

Fonte: Fala-Br.

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 2022 da Ouvidoria do MPC/SC.

#### RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Sim  
80%



Parcialmente  
0%



Não  
20%

**TOTAL DE RESPOSTAS** 10

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

Muitas demandas recebidas pela Ouvidoria no período analisado foram temas não afetos a este Órgão Ministerial. Por vezes, a resposta ao cidadão foi orientativa, fornecendo o caminho para a resolução da questão. Alguns manifestantes, mesmo entendendo que o tema não se encaixava na competência deste Órgão, não ficaram satisfeitos, pois continuaram sem uma resolução para a sua demanda.

## **9. EQUIPE DA OUVIDORIA DO MPC/SC**

Integrantes:

Camila Galotti Stringari Demarche - Assistente de Procurador

Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola - Técnica em Contas Públicas

Gisiela Klein - Assessora Técnica

Iuri Feitosa Bernazzoli – Controlador Interno

Telefone: (48) 3221-3692

WhatsApp: (48) 3221-3692

Local: Rua Bulcão Viana, 90 - Bloco A.

E-mail: [ouvidoria@mpc.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@mpc.sc.gov.br)

Site: <https://www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/>

## **10. 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, 29 de julho de 2022.

**Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina**