

RELATÓRIO TRIMESTRAL

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

01 DE JANEIRO A 31 DE MARÇO DE 2023

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 70/2022¹, 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 janeiro a 31 de março de 2023.

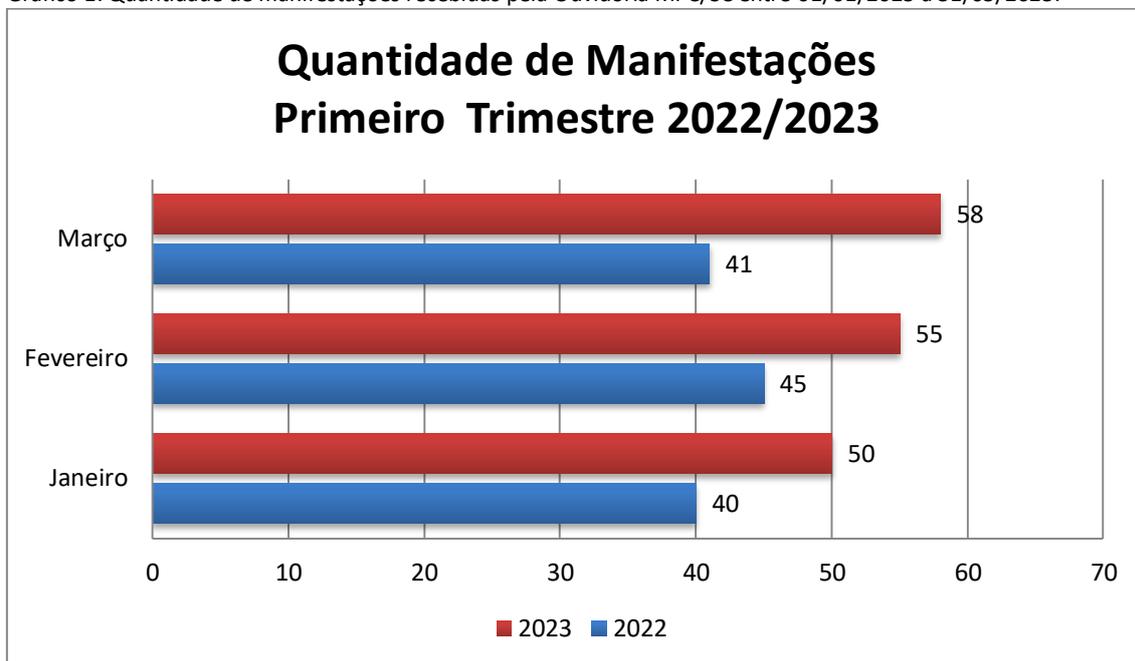
2. DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA

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 janeiro a 31 de março de 2023 foram recebidas 163 manifestações.

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

Gráfico 1: Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/01/2023 a 31/03/2023.



Fonte: Ouvidoria do MPC/SC

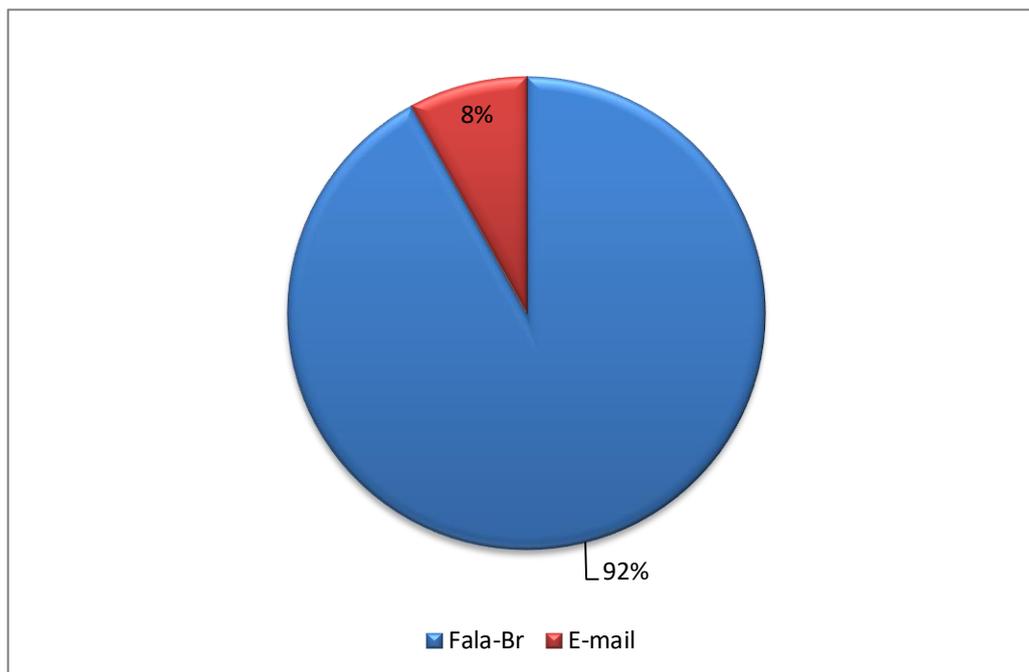
3. COMO OS SERVIÇOS FORAM ACESSADOS

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/, que direciona para o sistema Fala-BR; e-mail ouvidoria@mpc.sc.gov.br; pelo telefone (48) 3221-3962 e pelo nosso whatsapp e redes sociais².

Neste trimestre, 150 manifestações foram registradas por meio do Fala-BR e 13 foram recebidas por e-mail. O canal mais utilizado pelo cidadão foi o Fala-BR, ficando com o percentual de 92% das manifestações (Gráfico 02).

² 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 01/01/2023 a 31/03/2023.

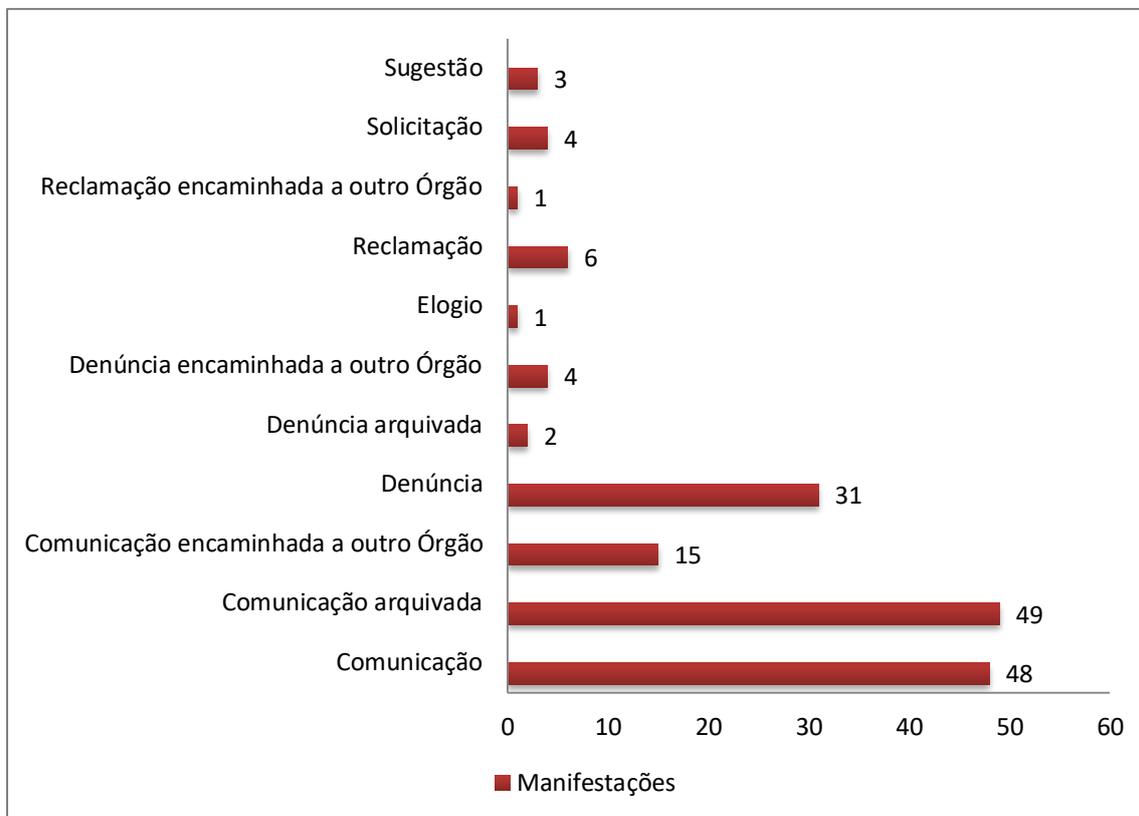


Fonte: Ouvidoria/MPC.

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Comunicação: 48
- Comunicação arquivada: 49
- Comunicação encaminhada a outro Órgão: 15
- Denúncia: 30
- Denúncia arquivada: 2
- Denúncia encaminhada a outro Órgão: 4
- Elogio: 1
- Reclamação: 6
- Reclamação encaminhada a outro Órgão: 1
- Solicitação: 4
- Sugestão: 3

Gráfico 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/01/2023 e 31/03/2023.



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 163 manifestações recebidas neste primeiro trimestre de 2023, 51 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. O grande número de arquivamentos ocorreu, em sua maioria, em virtude do recebimento de manifestações políticas sem conteúdo a ser analisado.

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 01/01/2023 a 31/03/2023.

Nome do Órgão	Quantidade de manifestações encaminhadas
Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações	1
Câmara de Massaranduba	1
Ministério do Trabalho e Previdência	1
Ministério Público de Santa Catarina	1
Ouvidoria-Geral do Estado	3
Prefeitura de Balneário Gaivota	1
Prefeitura de Camboriú	1
Prefeitura de Coronel Martins	1
Prefeitura de Governador Celso Ramos	1
Prefeitura de Imbituba	1
Prefeitura de Jaguaruna	1
Prefeitura de Rio do Sul	1
Prefeitura de São João Batista	1
Prefeitura de Witmarsum	1
Prefeitura de Xanxerê	1
Secretaria de Educação de Florianópolis	3

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 à 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 01/01/2023 a 31/03/2023.

Assunto	Quantidade de manifestações
Abono salarial	1

Acumulo de cargos públicos	2
Análise de alvará de funcionamento de empresas	1
Assédio moral empresa privada	1
Atendimento da área da saúde	3
Atravessadores do lixão de Laguna	1
Aumento de tributos por Prefeitura	1
Auxílio desemprego	1
Bolsas de estudo UNOESC	1
Câmaras de bronzamento artificial – ilegalidade	1
Carteira de trabalho	1
Concurso público	4
Conselho tutelar	1
Construções irregulares	1
Defesa dos direitos coletivos dos trabalhadores	1
Demora na liberação de alvará	1
Denúncia de associações	1
Denúncia trabalhista	4
Direito do consumidor	1
Dispensa de licitação	1
Empresa irregular	1
Falta de segundo professor para atendimento de aluno com necessidade especial	3
FGTS	1
Habite-se	1
Irregularidade de servidor	8
Irregularidade em escola municipal	1
Irregularidade no controle interno de município	1
Licitação	1
Loteamento irregular	1
Manifestação política	41
Maus-tratos a idosos	1
Meia entrada Beto Carrero	1

Negligência em unidade da APAE	1
Oferecimento de produto LGPD	1
Pedido de propina por servidor público	1
Problemas com a operadora de telefonia OI	1
Professores recebendo abaixo do piso salarial	1
Projeto Educação Governo Federal	1
Reclamação de escola	1
Sonegação de impostos	3
SUS	1
Vereador não comparecendo na Câmara	1
Violência doméstica	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 01/01/2023 a 31/03/2023

RESPONDIDAS:	EM TRATAMENTO:
152	11
<ul style="list-style-type: none">• Dentro do prazo: 100%• Fora do prazo: 0%	<ul style="list-style-type: none">• Dentro do prazo: 100%• Fora do prazo: 0%

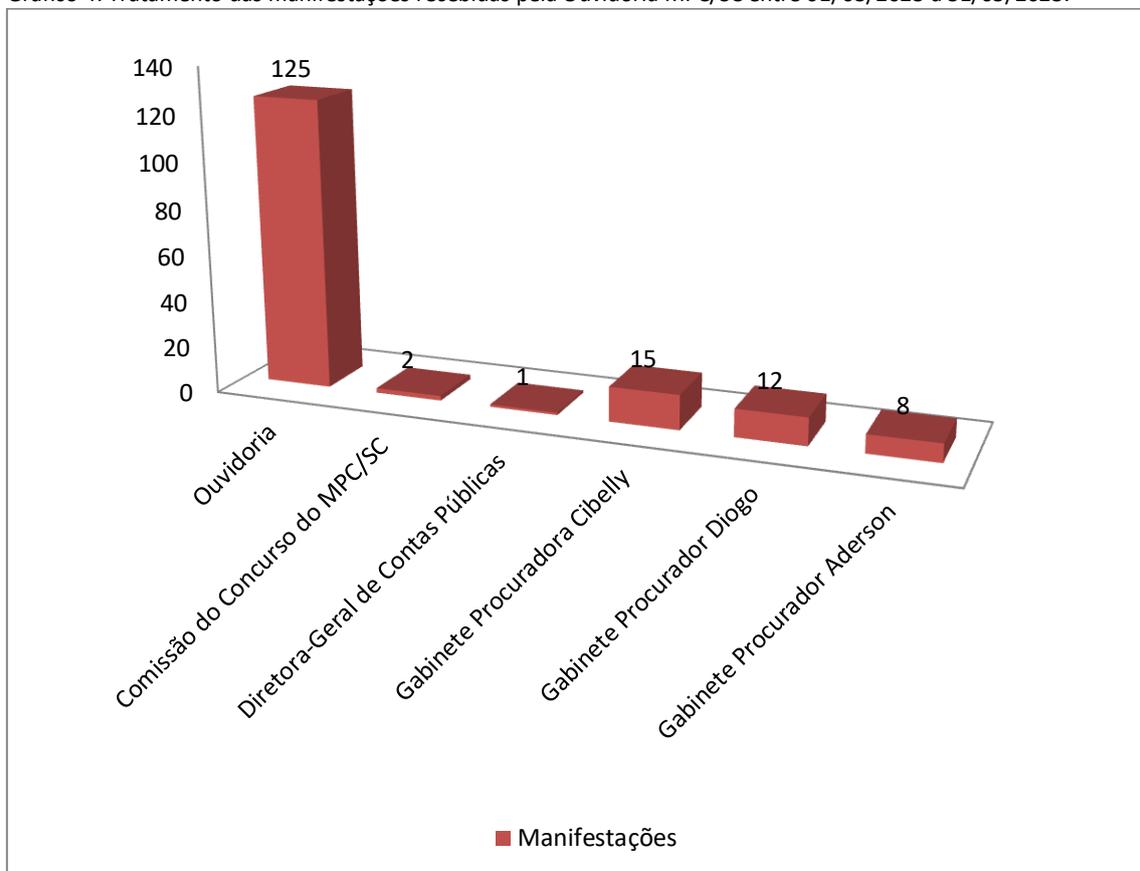
Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o período analisado no presente relatório, 8 manifestações foram distribuídas ao Gabinete do Procurador Aderson Flores, 15 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 125 manifestações, seja orientando ou respondendo ao cidadão, ou fazendo o encaminhamento ao Órgão competente, 2 manifestações foram respondidas pela Comissão do Concurso e 1 pela Diretora-Geral de Contas Públicas.

Gráfico 4: Tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/03/2023 a 31/03/2023.



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, 02 pessoas responderam a pesquisa, conforme tabela abaixo.

Quadro 4: Pesquisa de satisfação respondida entre 01/01/2023 a 31/03/2023.

Tipo	A demanda foi atendida?	A resposta fornecida foi fácil de compreender?	Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?	Deixe aqui seu comentário:
Sugestão	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Denúncia	Sim	Fácil	Satisfeito	Bem intuitivo e breve o retorno. Perfeito. Agora é torcer para que as investigações sigam nessa mesma linha e que os culpados, em tese, sejam punidos.

Fonte: Fala-Br.

9. EQUIPE DA OUVIDORIA DO MPC/SC

Integrantes:

Camila Galotti Stringari Demarche - Assistente de Procurador

Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola - Assistente de Procurador

Iuri Feitosa Bernazzolli – Controlador Interno

Telefone: (48) 3221-3692

WhatsApp: (48) 3221-3692

Local: Rua Bulcão Viana, 90 - Bloco A.

E-mail: ouvidoria@mpc.sc.gov.br

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

10. AÇÕES POR PARTE DOS GABINETES A PARTIR DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA³

A partir de maio de 2021, a Ouvidoria passou a receber relatórios mensais, encaminhados pela Diretoria-Geral de Contas Públicas, com as ações tomadas pelos gabinetes decorrentes de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Essa prática foi adotada em cumprimento à ação 2.1 do Planejamento Estratégico 2020-2023 do Ministério Público de Contas de Santa Catarina, de incumbência da Ouvidoria, e com o objetivo de fomentar a participação da sociedade nas atividades desenvolvidas pelo MPC/SC.

Ação 2.1 – Criar e implementar metodologia de avaliação da Ouvidoria, com indicadores de produtividade e de qualidade, a partir da legislação vigente, benchmarking e literatura da área⁴

O Procedimento de Investigação Preliminar - PIP, Procedimento de Monitoramento – PM e a Notícia de Fato estão regulamentados pela Portaria MPC Nº 4/2020⁵.

O Procedimento de Investigação Preliminar - PIP, de natureza facultativa, administrativa e unilateral, é instaurado para coletar subsídios necessários à atuação do Ministério Público de Contas, servindo como fonte de convencimento funcional e preparação para o exercício das atribuições inerentes às funções institucionais que lhe foram outorgadas pelo ordenamento jurídico. O Procedimento de Investigação Preliminar não é condição de procedibilidade para a formulação de representações perante o Tribunal de Contas, nem para a realização das demais medidas de atribuição do Ministério Público de Contas.

Quando as notícias de fato trazidas ao conhecimento do Ministério Público de Contas não possuírem elementos caracterizadores de ato ilícito por si só ou esses não forem suficientes ou razoáveis para o aprofundamento da investigação; ou quando o Procedimento de Investigação Preliminar não oferecer elementos para representação, o procurador responsável poderá, a seu critério, determinar a autuação de Procedimento de Monitoramento.

³ Levantamento iniciado a partir de maio de 2021.

⁴ O Planejamento Estratégico está disponível no site <https://www.mpc.sc.gov.br/planejamento-estrategico/>

⁵ Disponível em <https://www.mpc.sc.gov.br/download/portaria-mpc-no-04-2020/>.

As comunicações, denúncias e representações encaminhadas ao MPC/SC sobre fatos que possam, em tese, justificar sua atuação, serão recebidas e registradas pela Ouvidoria como Notícia de Fato, com subsequente distribuição e encaminhamento aos membros do Ministério Público de Contas, para atuação e tramitação⁶.

Manifestações que resultaram em ações por parte dos gabinetes⁷						
MÊS	PIP e PM⁸	Notícia de Fato	Representações	Notificações Recomendatórias	Ofícios Expedidos	Outros⁹
Janeiro	3	11	0	2	8	20
Fevereiro	3	6	0	1	13	16
Março	11	8	1	0	16	27

Quadro 5: Ações por parte dos gabinetes a partir de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, de janeiro a março de 2023. Fonte: Diretoria-Geral de Contas Públicas do MPC/SC.

11. 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, 10 de abril de 2023.

Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina

⁶ Texto retirado da Portaria MPC Nº 4/2020, disponível no site <https://www.mpc.sc.gov.br/portarias-2020/>.

⁷ Levantamento iniciado a partir de maio de 2021.

⁸ Procedimento de Investigação Preliminar e Procedimento de Monitoramento, previstos na Portaria MPC Nº 4/2020. A Portaria está disponível no site <https://www.mpc.sc.gov.br/portarias-2020/>.

⁹ Informações e despachos emitidos internamente na instrução de procedimentos.