

RELATÓRIO TRIMESTRAL

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

01 DE JULHO A 30 DE SETEMBRO 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 70/2022¹, 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 julho a 30 de setembro de 2022.

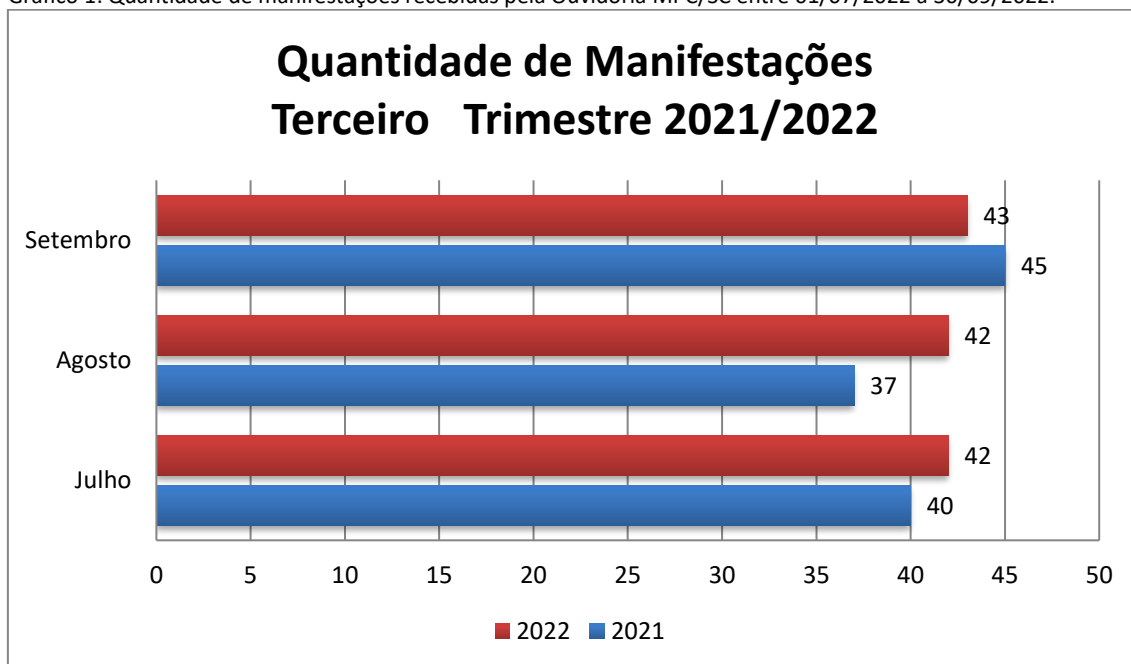
2. DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA

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 julho a 30 de setembro de 2022 foram recebidas 127 manifestações.

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

Gráfico 1: Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/07/2022 a 30/09/2022.



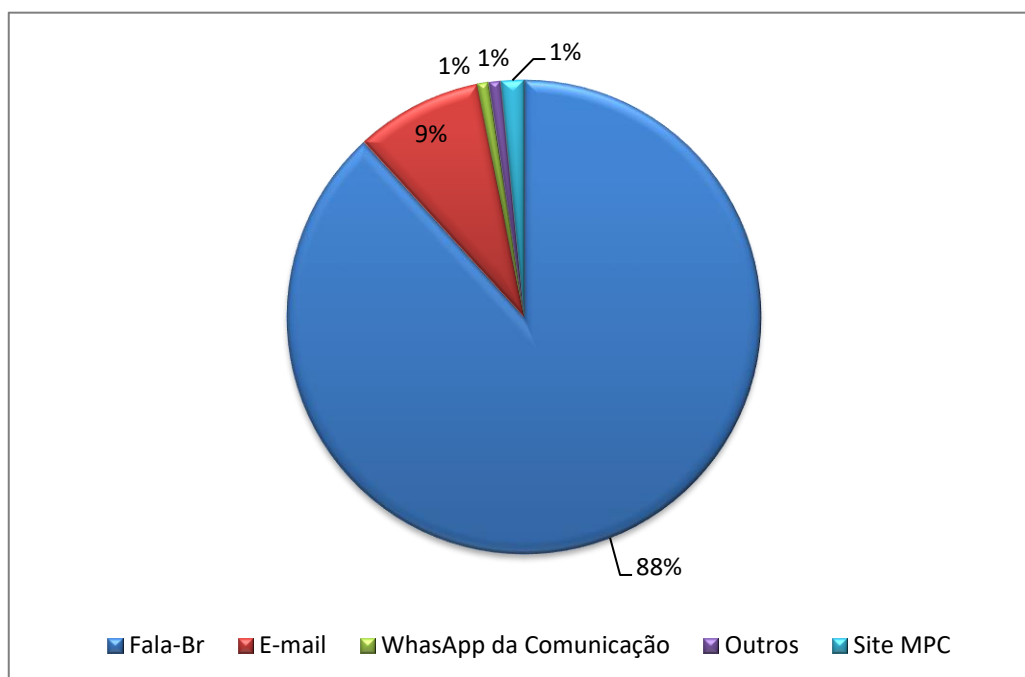
3. COMO OS SERVIÇOS FORAM ACESSADOS

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, 112 manifestações foram registradas por meio do Fala-BR, 11 foram recebidas por e-mail, 1 pelo WhatsApp da Comunicação, 1 de ofício pelos Procuradores (no gráfico está com a legenda “Outros”) e 2 pelo nosso site (no campo “envie sua sugestão”). O canal mais utilizado pelo cidadão foi o Fala-BR, ficando com o percentual de 88% 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 01/07/2022 a 30/09/2022.

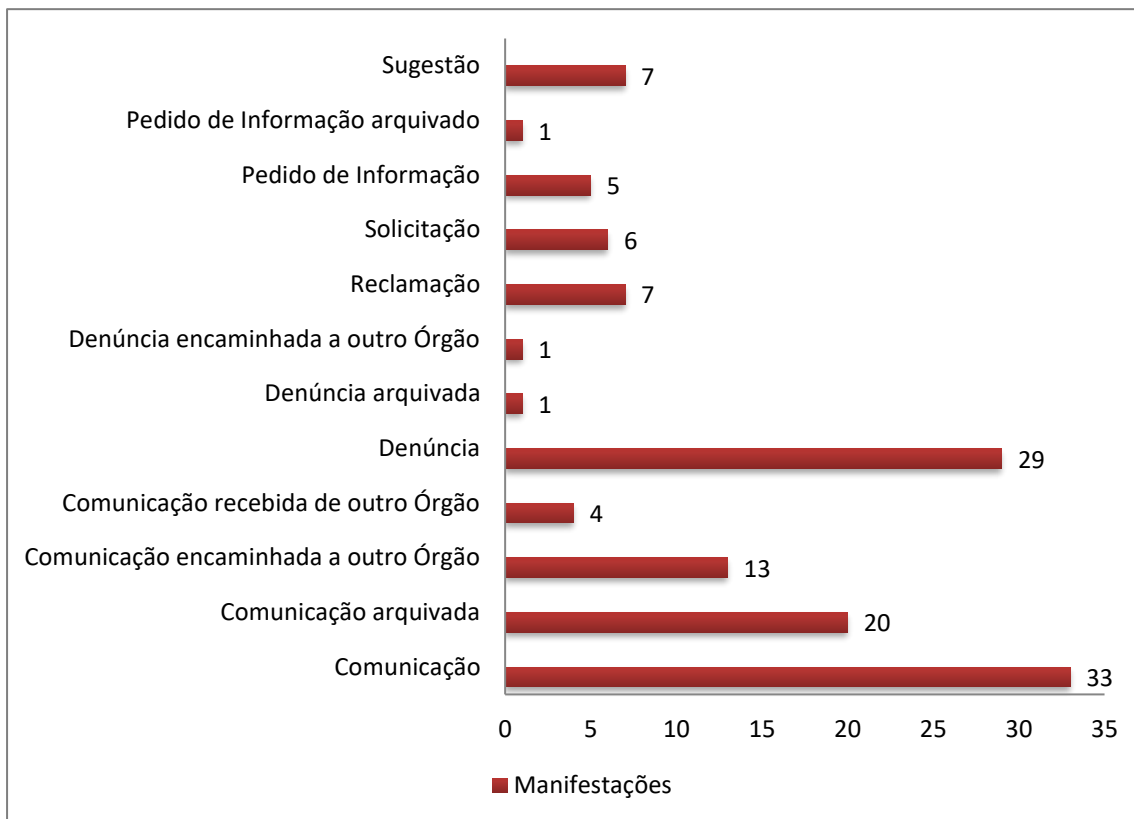


Fonte: Ouvidoria/MPC.

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Comunicação: 33
- Comunicação arquivada: 20
- Comunicação encaminhada a outro Órgão: 13
- Comunicação recebida de outro Órgão: 4
- Denúncia: 29
- Denúncia arquivada: 1
- Denúncia encaminhada a outro Órgão: 1
- Reclamação: 7
- Solicitação: 6
- Pedido de Informação: 5
- Pedido de Informação arquivado: 1
- Sugestão: 7

Gráfico 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/07/2022 e 30/09/2022.



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 127 manifestações recebidas neste terceiro trimestre de 2022, 22 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 01/07/2022 a 30/09/2022.

Nome do Órgão	Quantidade de manifestações encaminhadas
Prefeitura de Nova Itaberaba	1

Câmara Municipal de Rio do Campo	1
Ouvidoria da Prefeitura de Florianópolis	1
Ouvidoria do MPSC	1
Prefeitura de Balneário Gaivota	1
Prefeitura de Bocaina do Sul	1
Prefeitura de Presidente Getúlio	1
Prefeitura de São Carlos	1
Prefeitura de Saudades	1
Prefeitura de Tangará	1
Receita Federal	1
MEC – Ministério da Educação	1
Ministério do Trabalho e Previdência	1
Prefeitura de Itapoá	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 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 01/07/2022 a 30/09/2022.

Assunto	Quantidade de manifestações
Abertura de Crédito Suplementar e Especial Barra Velha	1
Acolhimento Casulo – Prefeitura Xanxerê	1
Açude aberto no meio da cidade	1
Alvará pendente de baixa – Prefeitura de Itajaí	1
Assédio moral em Órgãos Públicos	3

Atendimento no CEPON	1
Auxílio Brasil	3
Auxílio sobre Direito individual	1
Cobrança propina por servidor de Órgão Público	1
Concurso Público Presidente Getúlio	1
Concurso Secretaria da Educação Prefeitura de Pinhalzinho	1
Contrato de empresa, com dispensa de licitação, para divulgação de atos da Prefeitura de Rio do Campo	1
Denúncia sobre piso salarial	2
Descumprimento da lei do novo salário da enfermagem - Hospital em Laguna	1
Direito a medicamentos - Presidente Getúlio	1
Dispensa de licitação Rio do Campo	1
Divulgação material Alienação Parental – Sugestão	1
Docente sem formação	1
Eleição escolar irregular	1
Falta de pavimentação adequada – Florianópolis	1
FMTSUAS- Fórum Municipal de Trabalhadores do SUAS - Florianópolis	1
Funcionários de empresa privada trabalhando sem carteira assinada – Itapoá	1
Insatisfação com o serviço de saúde pública	1
Irregularidade de servidor público	12
Irregularidade em posto de saúde	1
Irregularidade na plotagem de veículos oficiais - Içara	1
Merenda escolar	1
Passagem aérea não reembolsada	1
Pedido de providências por parte de Prefeitura	1
Perturbação do sossego – Palhoça	1
Poda de árvores	1
Possível fraude para diminuir pagamento de imposto	1
Problema em Posto de Saúde	1
Propaganda indevida durante as eleições	1
Reajuste salarial negado aos servidores de Rio do Campo	1

Segurança no trabalho	1
Serviços de saúde	1
Servidor público federal em licença saúde e trabalhando em outro local	1
Sonegação fiscal	1
Suposta irregularidade no Instituto Federal Catarinense - campus Camboriú	2
Suposto desvio de verbas em licitações	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 01/07/2022 a 30/09/2022.

RESPONDIDAS:	EM TRATAMENTO:
123	4
<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%

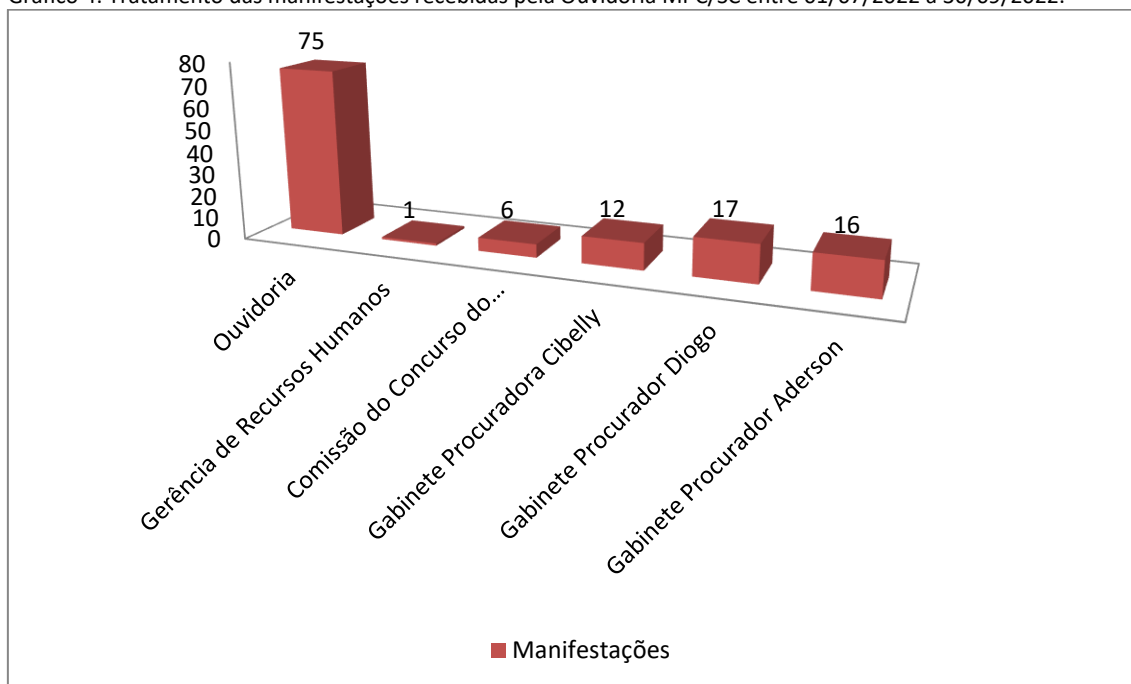
Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o período analisado no presente relatório, 16 manifestações foram distribuídas ao Gabinete do Procurador Aderson Flores, 12 ao Gabinete da Procuradora Cibelly Farias e 17 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 75 manifestações, seja orientando ou respondendo ao cidadão, ou fazendo o encaminhamento ao Órgão competente, a Gerência de Recursos Humanos auxiliou na resposta de 1 Pedido de Informação e a Comissão do Concurso respondeu 6 Pedidos de Informação.

Gráfico 4: Tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/07/2022 a 30/09/2022.



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, 08 pessoas responderam a pesquisa, conforme tabela abaixo.

Quadro 4: Pesquisa de satisfação respondida entre 01/07/2022 a 30/09/2022.

Tipo	A demanda foi atendida?	A resposta fornecida foi fácil de compreender?	Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?	Deixe aqui seu comentário:
Denúncia	Não	Muito fácil	Insatisfeito	Deram uma resposta padrão, da qual já tenho conhecimento, inclusive orientando-me a proceder sobre algo que já havia citado na petição sobre interposição de recursos junto à Banca Examinadora.
Denúncia	Não	Fácil	Muito Insatisfeito	Considerando a autotutela que visa a administração pública eventual projeto de lei irregular sobre matéria financeira pode sim ser objeto de atuação do MPC por meio de recomendação para que o gestor revogue a lei ou então que a altere no necessário. Ademais, ao permanecer esse entendimento o denunciante não tem capacidade postulatória para se insurgir contra a demanda no judiciário, diferentemente do ministério público.
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Denúncia	Não	Muito fácil	Regular	
Denúncia	Parcialmente Atendida	Regular	Satisfeito	
Reclamação	Parcialmente Atendida	Muito fácil	Muito Satisfeito	Obrigado
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	

Denúncia	Não	Difícil	Muito Insatisfeito	
----------	-----	---------	--------------------	--

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 terceiro trimestre de 2022 da Ouvidoria do MPC/SC.

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. 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.

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/>.

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.

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 autuação e tramitação⁶.

Manifestações que resultaram em ações por parte dos gabinetes⁷						
MÊS	PIP e PM⁸	Notícia de Fato	Representações	Notificações Recomendatórias	Ofícios Expedidos	Outros⁹
Julho	2	2	0	0	20	18
Agosto	12	4	0	2	11	20
Setembro	6	7	2	2	4	13

Quadro 5: Ações por parte dos gabinetes a partir de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, de julho a setembro de 2022. Fonte: Diretoria-Geral de Contas Públicas do MPC/SC.

10. EQUIPE DA OUVIDORIA DO MPC/SC

Integrantes:

Camila Galotti Stringari Demarche - Assistente de Procurador

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.

Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola - Técnica em Contas Públicas

Gisiela Klein - Assessora Técnica

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/>

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, 11 de outubro de 2022.

Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina