

RELATÓRIO TRIMESTRAL

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

1º DE OUTUBRO A 31 DE DEZEMBRO 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 1º de outubro a 31 de dezembro de 2021.

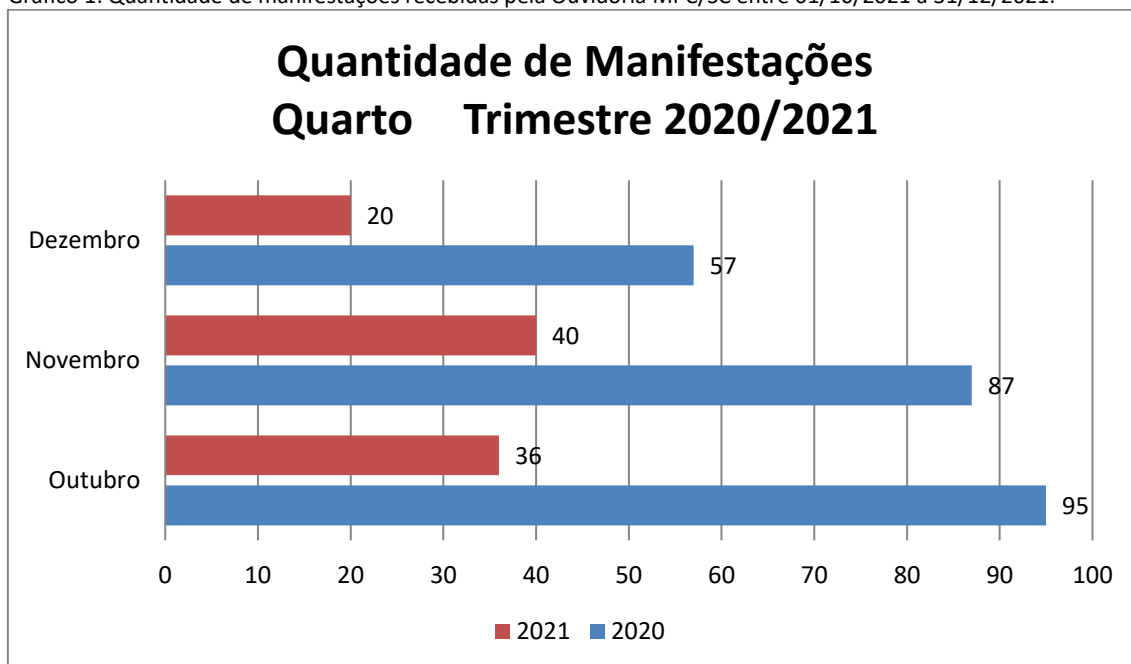
2. DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA

Além de ser um canal de comunicação entre o cidadão e o Ministério Público de Contas, a Ouvidoria tem a responsabilidade em divulgar e informar a sociedade sobre as atribuições e limites de atuação do MPC/SC. Presta também orientação sobre as atribuições das diferentes instâncias dentro da estrutura de Estado e governo. Dessa forma, orienta o cidadão a procurar os locais adequados para encaminhar cada demanda.

No período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2021, foram recebidas 96 manifestações.

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

Gráfico 1: Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/10/2021 a 31/12/2021.



Fonte: Ouvidoria do MPC/SC

Levantamento realizado pela Ouvidoria indicou que grande parte das manifestações recebidas nesse mesmo período de 2020 estava relacionada ao “auxílio emergencial”.

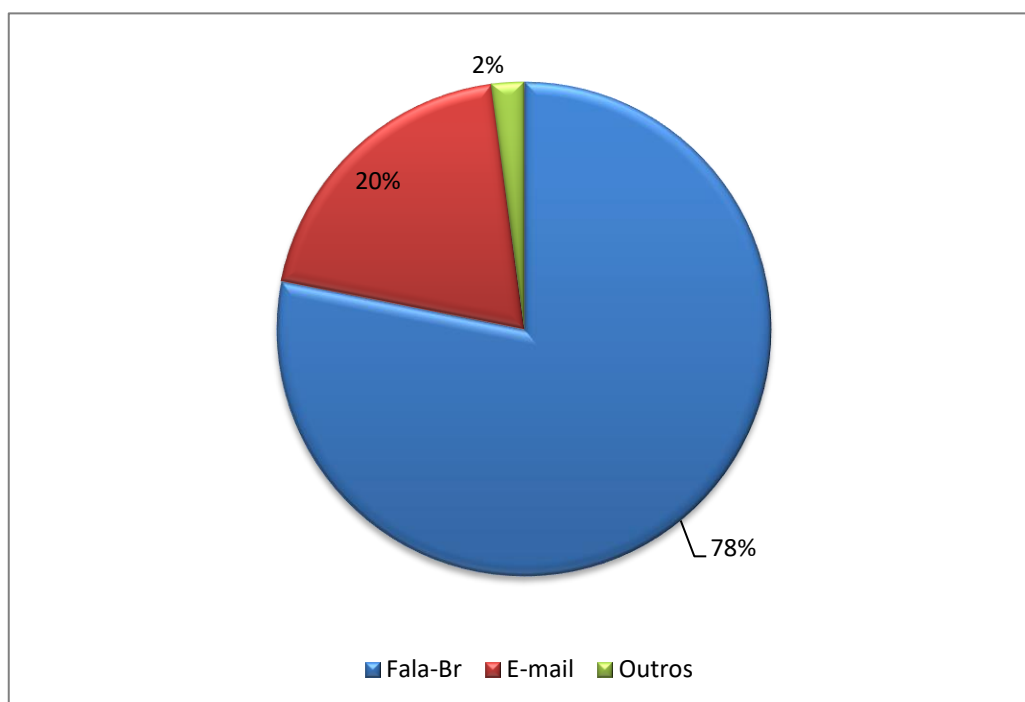
3. COMO OS SERVIÇOS FORAM ACESSADOS

Desde 18 de março de 2020, todos os servidores do MPC/SC estavam trabalhando remotamente para realizar o atendimento ao cidadão com segurança durante a pandemia do novo Coronavírus (COVID-19). Em 11 de agosto de 2021 o MPC/SC retomou as atividades presenciais, seguindo as regras sanitárias previstas na Portaria MPC nº 46/2020. O atendimento presencial está reservado a situações excepcionais, mediante agendamento com 24 horas de antecedência. As manifestações continuam sendo recebidas, preferencialmente, 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, 75 manifestações foram registradas por meio do Fala-BR, 19 foram recebidas por e-mail e 2 de ofício pelos Procuradores. O canal mais utilizado pelo cidadão foi o Fala-BR, ficando com o percentual de 78% das manifestações (Gráfico 02).

Gráfico 2: Canais de entrada das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/10/2021 a 31/12/2021.



Fonte: Ouvidoria/MPC.

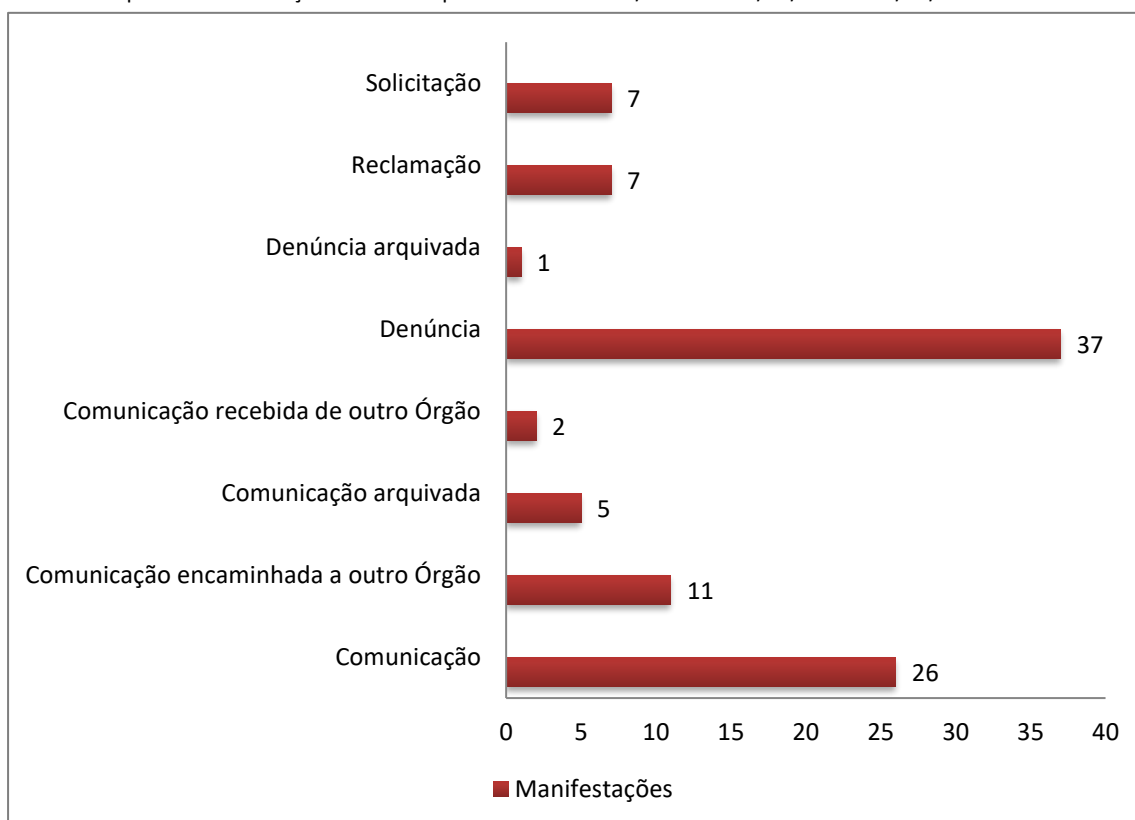
4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Comunicação: 26
- Comunicação arquivada: 5
- Comunicação encaminhada a outro Órgão: 11
- Comunicação recebida de outro Órgão: 2
- Denúncia: 37
- Denúncia arquivada: 1

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

- Reclamação: 7
- Solicitação: 7

Gráfico 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/10/2021 e 31/12/2021.



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.

Das 96 manifestações recebidas neste quarto trimestre de 2021, 6 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 responsável.

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 01/10/2021 a 31/12/2021.

Nome do Órgão	Quantidade de manifestações encaminhadas
FLORAM Florianópolis	2
Ministério da Economia	1
MPF unidade de Chapecó/SC	1
MPSC	2
Ouvidoria da Prefeitura de Chapecó	1
Ouvidora-geral do Estado de SC	1
Prefeitura de Bombinhas	1
Prefeitura de Rio do Campo	1
Secretaria Estadual de Educação de SC	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 01/10/2021 a 31/12/2021.

Assunto	Quantidade de manifestações
Acessibilidade	2
Acumulo de cargos públicos e o recebimento de salários simultâneos	1
Ambiental	1
Ambulantes sem licença nas praias de Bombinhas/SC	1
Auxílio Brasil	2

Auxílio Emergencial	6
Mau atendimento no CRAS de Porto União	1
Irregularidades Concurso Público	2
Construção irregular na área denominada cone do aeroporto, em Chapecó/SC	1
Conta Caixa bloqueada	1
Contratação de médicos por Licitação, Treze de Maio	1
Suposta corrupção Pró-Reitor de Universidade	1
Crime estelionato	1
Denúncia Unisul - professores não habilitados	2
Denúncia contra SAMAE, município de Palhoça/SC	1
Desvio de recursos FMSB - Prefeitura de Florianópolis	1
Dispensa de Licitação, oficina de costura – Piçarras	1
Irregularidade no edital da licitação do Centro de Eventos Júlio Tedesco - Balneário Camboriú	1
EJA Curitiba	1
Estelionato	1
Exercício irregular de profissão	1
Fraude na campanha Ame Eloa Helena	1
Invasão e construção irregular em APP	1
Irregularidade Concurso para Procurador do Município de Florianópolis	1
Irregularidade de ambulantes nas praias	1
Irregularidade de professora da Escola Urbano Salles, em Frei Rogério	3
Irregularidade salarial servidor Prefeitura Ibirama	1
Irregularidade vacina COVID	1
Lei orçamentária	1
Irregularidades em licitações – municípios diversos	6
Logomarca da Prefeitura de Passo de Torres	1
Obra pública	2
Ofício do Ministério Público Federal de Chapecó	1

Operação alcatraz	2
Perturbação de sossego em bairro residencial	1
Prefeita de Água Doce se promovendo com dinheiro público	1
Pregão Eletrônico 21/00618, Blumenau	1
Professores de educação física sem CREF	1
Projeto de Revitalização do Centro Leste – Florianópolis	2
Reclamação rescisão incorreta	1
Regime Próprio de Previdência Social do Município de Chapecó	1
Revitalização calçadas da Lagoa da Conceição	1
Irregularidade no Centro Educacional Fritz Faller e Centro de Educação Infantil Andorinha - Rio do Campo/SC	1
Seguro-desemprego	2
Reclamação de serviço público	1
Reclamação serviço público - energia elétrica	1
Servidor Público	8
Tortura	1
Trabalhista	1
Utilização irregular de ponto eletrônico	1

Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

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

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:

Quadro 3: Total de manifestações respondidas dentro do prazo entre 01/10/2021 a 31/12/2021.

RESPONDIDAS: 96	EM TRATAMENTO: 0
<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.

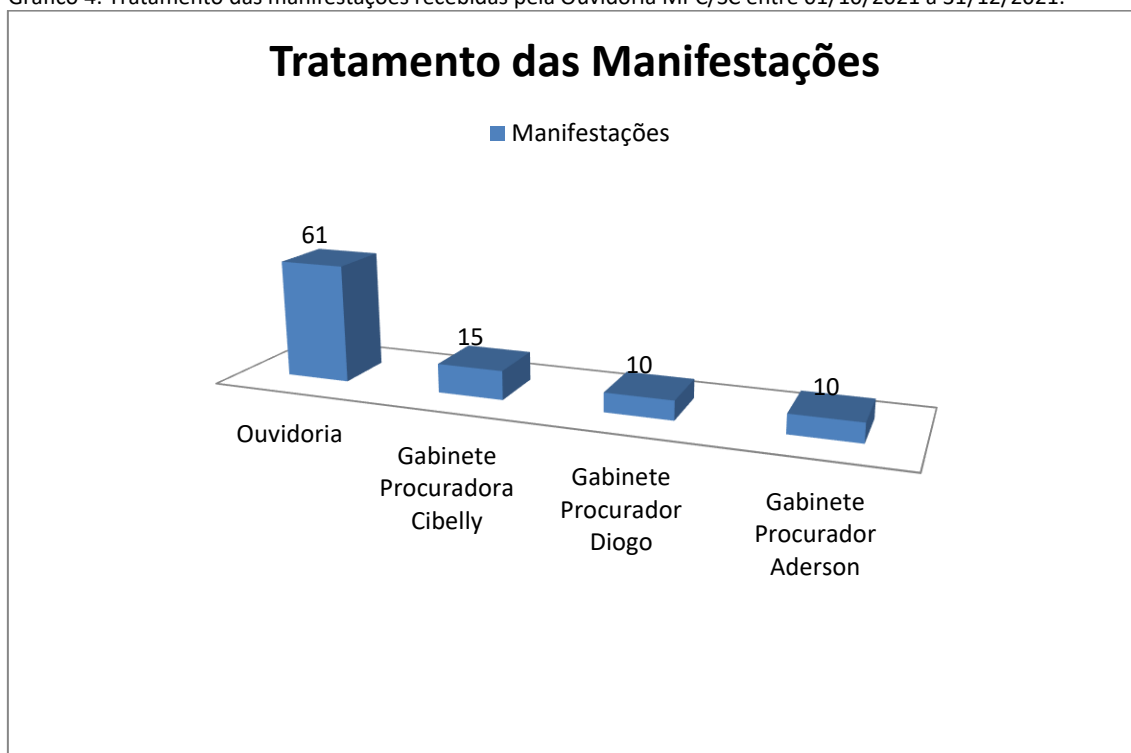
7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o período analisado no presente relatório, 10 manifestações foram distribuídas ao Gabinete do Procurador Aderson Flores, 15 ao Gabinete da Procuradora

Cibelly Farias e 10 ao Gabinete do Procurador 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 de novembro a 17 de dezembro, a Procuradora Cibelly Farias no período de 13 de setembro a 04 de outubro e o Procurador Diogo Roberto Ringenberg de 14 de outubro a 12 de novembro.

A Ouvidoria foi responsável pelo tratamento de 61 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 01/10/2021 a 31/12/2021.



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 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, 5 pessoas responderam a pesquisa, conforme tabela abaixo.

Quadro 4: Pesquisa de satisfação respondida entre 01/10/2021 a 31/12/2021.

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 difícil de compreender	Muito Insatisfeito	Boa Tarde. Eu de fato, não entendi a resposta, nem ao mesmo o que de fato será feito.
Denúncia	Sim	Muito fácil de compreender	Muito Satisfeito	
Solicitação	Sim	Muito fácil de compreender	Satisfeito	
Solicitação	Sim	Muito fácil de compreender	Muito Satisfeito	Muito prestativos. Satisfeita!
Solicitação	Não	Regular	Muito Insatisfeito	Continuo sem respostas, sem informação, sem direitos e etc... E são coisas "básicas".

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 quarto trimestre de 2021 da Ouvidoria do MPC/SC.

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Sim
60%



Parcialmente
0%



Não
40%

TOTAL DE RESPOSTAS 5

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	0 (0,0%)
	SOLICITAÇÃO	3 (60,0%)
	DENÚNCIA	2 (40,0%)
	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. 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

Miguel Henrique Pacheco Figueiredo – Controlador Interno

Telefone: (48) 3221-3692

WhatsApp: (48) 3221-3692

Local: Rua Bulcão Viana, 90 - Bloco A.

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

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, 25 de fevereiro de 2021.

Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina