

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE SANTA CATARINA

28 DE SETEMBRO A 27 DE DEZEMBRO DE 2019

## 1. APRESENTAÇÃO

Implantada pelo Regimento Interno do Ministério Público de Contas, Portaria MPC nº 48/2018, 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 28 de setembro a 27 de dezembro de 2019.

## 2. PARTICIPAÇÃO E REPRESENTAÇÃO OFICIAL EM EVENTOS

A equipe da Ouvidoria do MPC/SC esteve presente nesse trimestre em um curso de capacitação para agentes que atuam em ouvidorias públicas e serviços de informação ao cidadão. Esse curso faz parte do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – Profoco, e foi oferecido de forma gratuita pela CGU – Controladoria-Geral da União.

Nome do curso e servidores que participaram:

- Curso de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, em Florianópolis-SC, nos dias 25 a 27 de novembro de 2019. Participaram as servidoras Camila Galotti Stringari Demarche e Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola.

As servidoras Gisiela Klein e Marita de Carvalho Bastos participaram do Seminário Regional de Ouvidoria, oferecido gratuitamente pelo Profoco em Florianópolis, nos dias 28 e 29 de novembro de 2019.

### 3. AÇÕES DERIVADAS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

A partir de uma consulta feita à Ouvidoria, em 12/11/2019, o Ministério Público de Contas de Santa Catarina (MPC/SC) publicou a portaria Nº 146/2019 designando a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD), que tem por finalidade estabelecer procedimentos quanto à gestão documental no âmbito do MPC/SC. Uma cidadã solicitou ao MPC/SC, via Lei de Acesso à informação (Lei 12.527/2011), acesso à composição da CPDA, além de outros dados.

A lei que regulamenta a CPDA – Lei 8159/1991 em seu Decreto Regulamentador Nº 4073/2002, Capítulo IV Seção I, Art. 18 – faz referência a órgãos e entidades da Administração Pública Federal. Entretanto, o MPC/SC julgou relevante a criação de tal comissão no âmbito do próprio Ministério Público de Contas.

A CPDA é responsável pela avaliação dos documentos produzidos e acumulados no órgão, identificando os documentos para guarda permanente ou para eliminação. O trabalho dessa comissão é relevante porque vai garantir a gestão do conhecimento dentro da organização e a transparência desses documentos.

Outro resultado positivo foi gerado por uma denúncia feita através de nossa Ouvidoria. O MPC expediu no dia 27 de setembro de 2019 a Notificação Recomendatória MPC/GPCF/032/2019, destinada à Prefeitura e a Secretaria Municipal de Educação de Florianópolis. Subscrita pela

Procuradora Cibelly Farias, o objetivo é recomendar que a Prefeitura Municipal apresente, no prazo de três meses, um plano de trabalho para solucionar o problema de falta de vagas na rede municipal de ensino, especificamente no Norte da Ilha.

A denúncia informava que aproximadamente 400 crianças não estariam conseguindo vagas nas escolas da região. Além de recomendar a elaboração do plano de trabalho, a Procuradora solicitou informação acerca da lista de espera de vagas em toda Rede Municipal de Ensino, categorizada por faixa-etária e distribuição geográfica.

#### 4. 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.

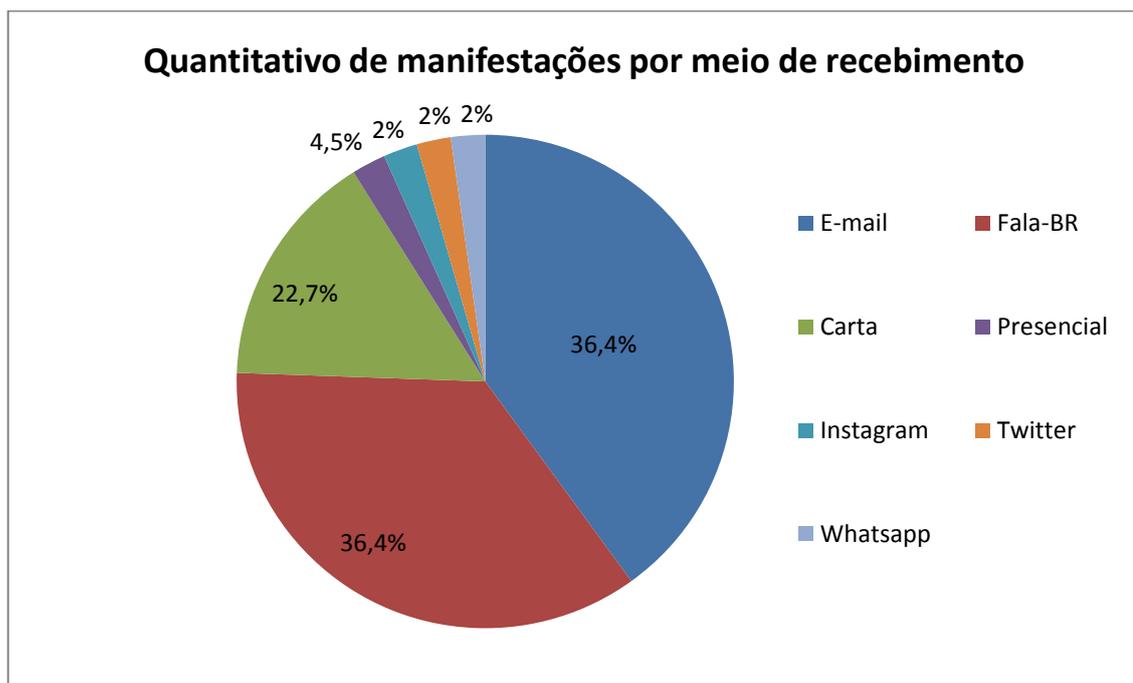
No período de 28 de setembro a 27 de dezembro de 2019 foram recebidas 45 manifestações na Ouvidoria.

#### 5. COMO OS SERVIÇOS FORAM ACESSADOS

Nesse trimestre, 16 manifestações foram registrada através do Fala.BR, disponível no link da Ouvidoria, no sítio do MPC/SC ([www.mpc.sc.gov.br](http://www.mpc.sc.gov.br)), 18 foram recebidas por e-mail, 7 recebidas por carta, 1 pelo Instagram, 1 presencialmente, 1 pelo twitter e 1 por whatsapp. Portanto, o meio eletrônico é utilizado pela maioria dos manifestantes que procuram este órgão, totalizando 37 dos registros. Em seguida, temos o recebimento das manifestações por carta, sendo estas inseridas pelas servidoras da ouvidoria no sistema Fala-BR, totalizando 7 registros. O reduzido número de pessoas que procuram pessoalmente esta Ouvidoria é justificado pela comodidade que os manifestantes têm de poder encaminhar suas reclamações por meio eletrônico em qualquer horário, sem a necessidade de vir a este órgão Ministerial. Outra razão que justifica a apresentação das

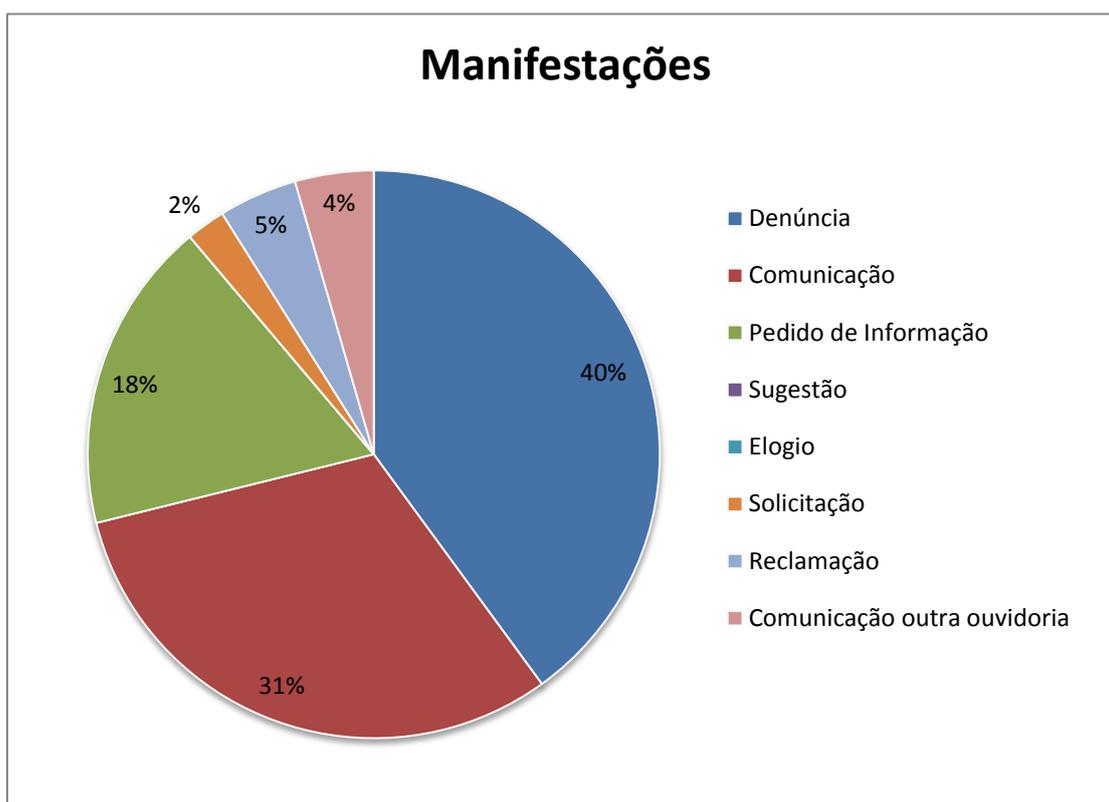
manifestações por meio eletrônico é a preservação da identidade do denunciante. Grande parte da população sente receio em sofrer qualquer tipo de represália por procurar os órgãos oficiais para apresentarem denúncias, principalmente no interior do Estado. Esse sentimento da população explica o elevado número de manifestações anônimas ou sigilosas.

Neste 3º trimestre de funcionamento da ouvidoria, 14 das manifestações recebidas foram anônimas. Embora exista campo apropriado para registrar dados pessoais dos manifestantes, como sexo, data de nascimento, grau de instrução, poucos os preenchem, não havendo, portanto, elementos suficientes para se definir o perfil daqueles que procuram a Ouvidoria.



## 6. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- DENÚNCIA - 18
- COMUNICAÇÃO - 14
- PEDIDO DE INFORMAÇÃO - 8
- SUGESTÃO - 0
- ELOGIO - 0
- SOLICITAÇÃO - 1
- RECLAMAÇÃO - 2
- COMUNICAÇÃO ENVIADA POR OUTRA OUVIDORIA - 2



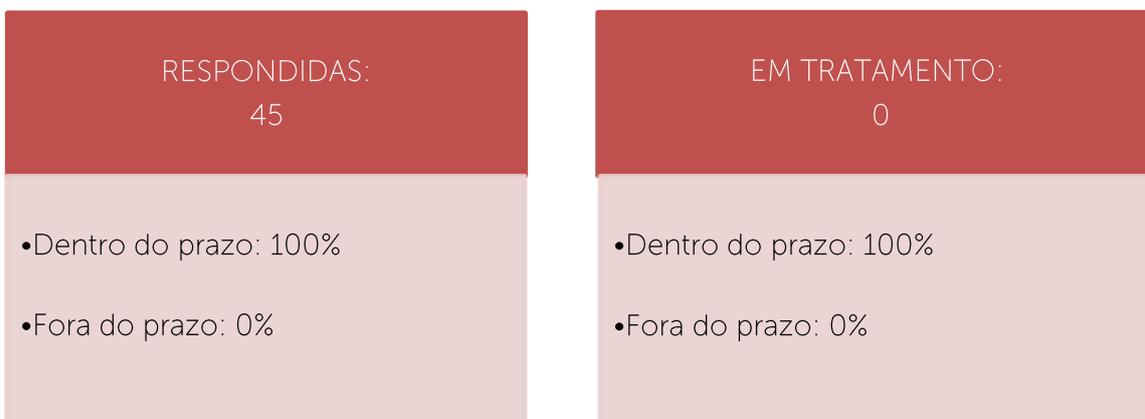
## 7. RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

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 79, inciso II, do Regimento Interno, Portaria MPC nº 48/2018.

O prazo de resposta ao cidadão é de até vinte dias para os pedidos de informação e até trinta dias para as demais manifestações, ambos prorrogáveis por igual período, mediante solicitação justificada.

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES:



## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cientes de que a Ouvidoria Geral do Ministério Público de Contas é um canal de comunicação essencial entre a sociedade e o MPC/SC, 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.

Florianópolis, 27 de dezembro de 2019.

Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina