

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL**

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

**01 DE JANEIRO A 31 DE MARÇO DE 2021**

## **1. APRESENTAÇÃO**

Implantada pelo Regimento Interno do Ministério Público de Contas, Portaria MPC nº 48/2018, alterada pela Portaria MPC nº 08/2021<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 48/2018, 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 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 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.

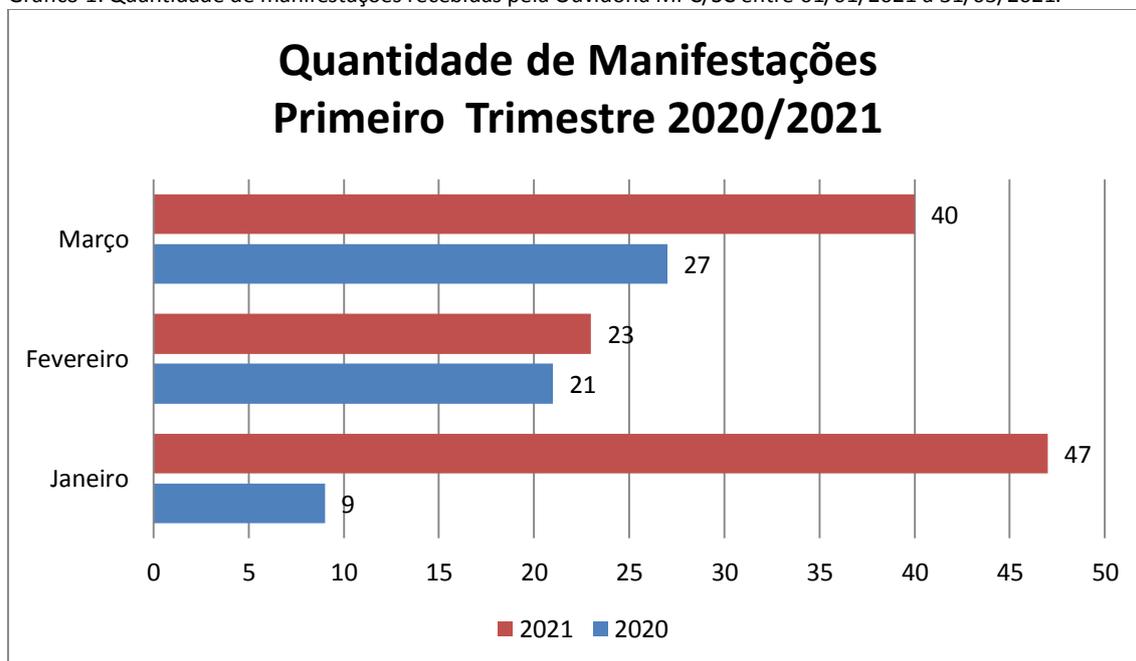
No período de 01 de janeiro a 31 de março de 2021 foram recebidas 110 manifestações.

A Ouvidoria do MPC/SC registrou nesse primeiro trimestre um aumento de 92,98%, comparando com o mesmo período de 2020.

---

<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 01/01/2021 a 31/03/2021.



Levantamento realizado pela Ouvidoria indicou que parte desse aumento nas manifestações recebidas está relacionado à pandemia do COVID-19. Foram diversas ocorrências relatando dúvidas e denúncias sobre assuntos abordados em decorrência da pandemia.

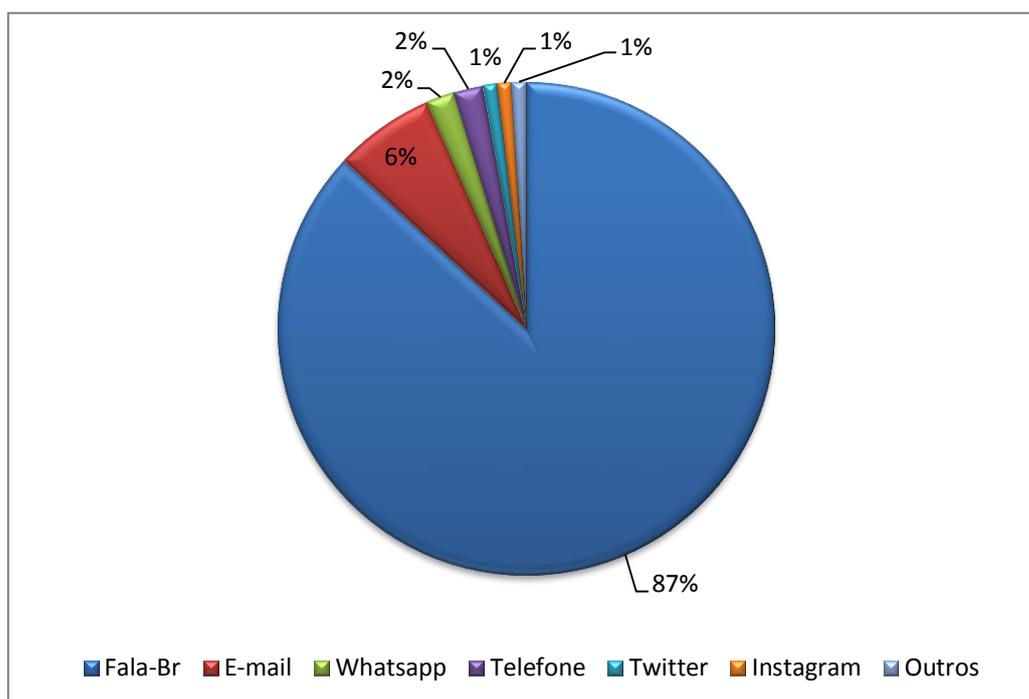
### 3. COMO OS SERVIÇOS FORAM ACESSADOS

Desde 18 de março de 2020, todos os servidores do MPC/SC estão trabalhando remotamente para realizar o atendimento ao cidadão com segurança durante a pandemia do novo Coronavírus (COVID-19). A Ouvidoria do MPC suspendeu apenas os atendimentos presenciais e as manifestações continuam sendo recebidas por meio do site [www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/](http://www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/), que direciona para o sistema utilizado – Fala-BR; e-mail [ouvidoria@mpc.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@mpc.sc.gov.br); pelos telefones 3221-3781 e 3221-3962 e pelo nosso whatsapp e redes sociais<sup>2</sup>.

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

Nesse trimestre, 93 manifestações foram registradas por meio do Fala-BR, 7 foram recebidas por e-mail, 2 por whatsapp, 2 por telefone, 1 pelo Instagram, 1 pelo twitter e 1 de ofício pelo Procurador. O canal mais utilizado pelo cidadão foi o Fala-BR, ficando com o percentual de 87% das manifestações (Gráfico 02).

Gráfico 2: Canais de entrada das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/01/2021 a 31/03/2021.

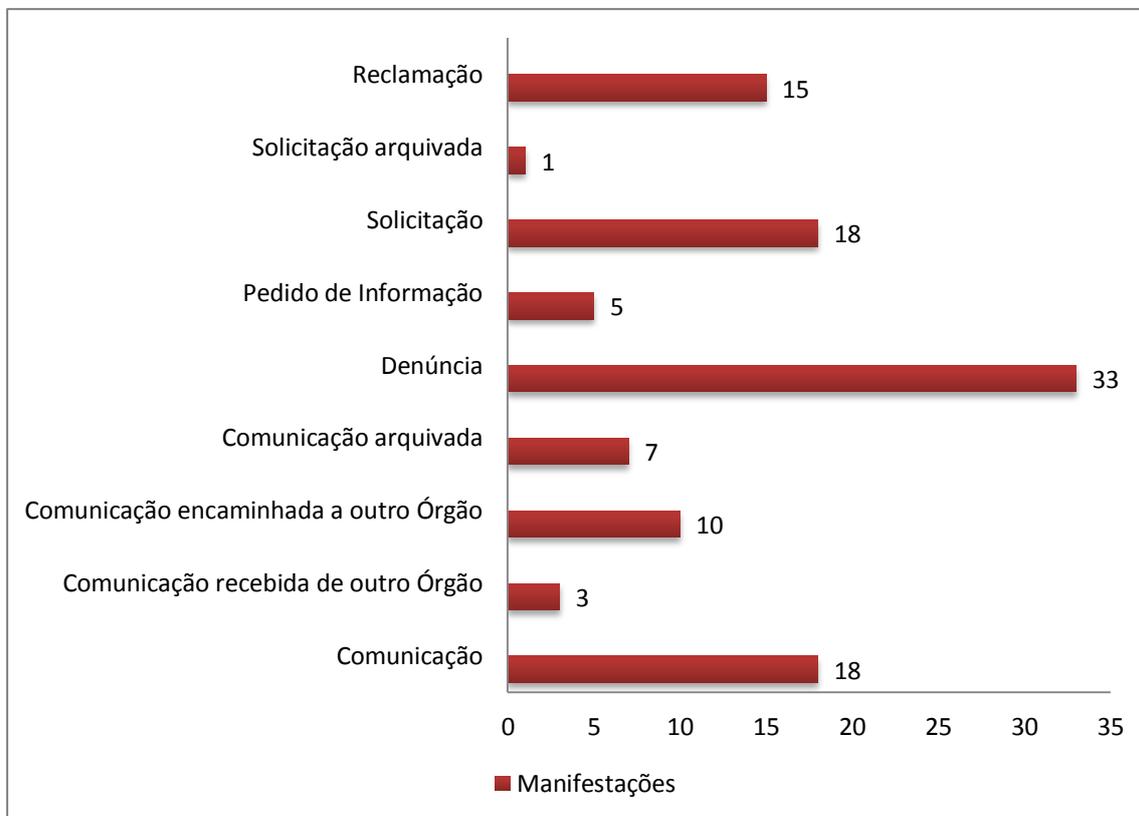


Fonte: Ouvidoria/MPC.

#### 4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Denúncia: 33
- Comunicação: 18
- Comunicação encaminhada a outro Órgão: 10
- Comunicação recebida de outro Órgão: 3
- Comunicação arquivada: 7
- Reclamação: 15
- Solicitação: 18
- Solicitação arquivada: 1
- Pedido de Informação: 5

Gráfico 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/01/2021 e 31/03/2021.



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.

Em relação ao atendimento à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), foram recebidos 5 pedidos de informação, sendo 4 atendidos no mesmo dia e 1 em 4 dias.

Das 110 manifestações recebidas neste primeiro trimestre de 2021, 8 foram arquivadas. A invalidação e o arquivamento ocorrem quando o conteúdo é “vazio” ou, ainda, 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:

<b>Nome do Órgão</b>	<b>Quantidade de manifestações encaminhadas</b>
Câmara Municipal de Bom Retiro	2
Prefeitura de Santo Amaro da Imperatriz	1
Prefeitura de São José	1
Ministério da Economia	2
Ministério Público do Trabalho de SC	2
Tribunal de Contas de Santa Catarina	1
Prefeitura de Otacílio Costa	1

#### **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.

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade de manifestações</b>
Auxílio emergencial	16
Irregularidade trabalhista	5
MEI - Microempreendedor individual	3
Concurso MPC/SC – Pedido de Informação	2
COVID-19	2
Denúncia trabalhista	2
Seguro-desemprego	2
Auxílio reclusão	1
Ausência de recolhimento do FGTS	1
Caixa tem	1

Agendamento carteira de trabalho	1
Casos de COVID em escola de Itajaí	1
Concurso da Marinha durante a pandemia	1
Concurso Prefeitura de Massaranduba - Irregularidades	1
Denúncia de construção irregular	1
Defesa Civil	1
Denúncia – Ofensa ao Código de Defesa do Consumidor	1
Denúncia – Falta de medicamentos no Posto de Saúde	1
Dúvidas sobre a carteira de trabalho digital	1
Conta de energia elétrica paga por uma Prefeitura	1
Denúncia - Escola abandonada em Forquilha	1
Fraude auxílio emergencial	1
Golpe financeiro em aposentado	1
Informações sobre leiloeiro oficial	1
Isonção de IPI – ausência de resposta pela Receita Federal	1
Informação sobre Leilão de Imóveis da União	1
Negativa de trabalho remoto durante a pandemia para pessoa com comorbidade	1
Denúncia de obras irregulares em Indaial	1
Pedido de orientação - Pagamento de IPVA em duplicidade	1
Reclamação – pavimentação de uma rua de Camboriú	1
Denúncia – Irregularidades Ponte Presidente Getúlio	1
Falta de informações no Portal da Transparência	1
Reclamação sobre atendimento servidor da Receita Federal	1
Pedido de orientações sobre trabalho remoto	1

Residencial Cristo Rei	1
SCPAR – procedimento irregular de credenciamento	1
Segunda via de CPF	1
Sonegação fiscal	1
Vacinação COVID-19	1
Outros assuntos	14

O assunto em evidência nesse trimestre foi o “auxílio emergencial”, aparecendo em 17 das manifestações recebidas, seja como dúvidas ou problemas no cadastro e recebimento, fraudes na solicitação do auxílio, ou até mesmo devolução por recebimento indevido.

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 hora.

## 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 com o crescimento do número de demandas e em meio às dificuldades geradas pela pandemia, a Ouvidoria manteve a efetividade das respostas, registrando 100% das demandas atendidas no prazo.

#### **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES:**

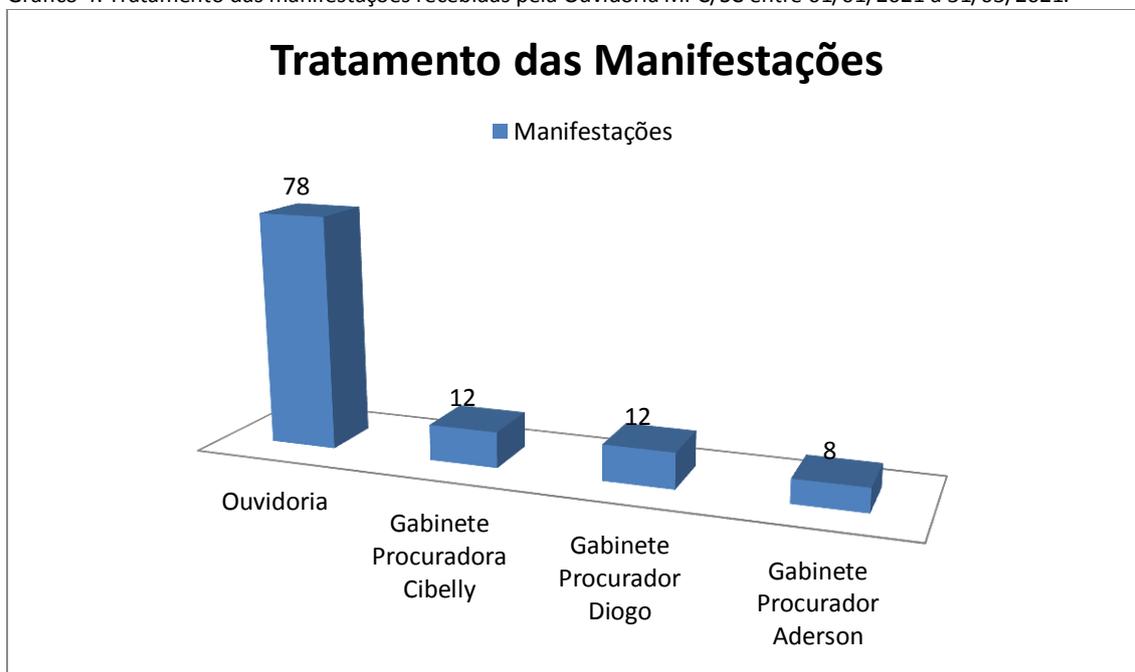
RESPONDIDAS: 107	EM TRATAMENTO: 3
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dentro do prazo: 100%</li><li>• Fora do prazo: 0%</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dentro do prazo: 100%</li><li>• Fora do prazo: 0%</li></ul>

#### **7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES**

Durante o período analisado no presente relatório, 8 manifestações foram distribuídas ao Gabinete do Procurador Aderson Flores, 12 ao Gabinete da Procuradora Cibelly Farias e 12 ao Gabinete do Dr. Diogo Ringenberg, seguindo o rodízio previsto no art. 2º, da Portaria MPC Nº 04/2020.

A Ouvidoria foi responsável pelo tratamento de 78 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 01/01/2021 a 31/03/2021.



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 – também teve aumento. Esses atendimentos 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, 4 pessoas responderam a pesquisa, conforme tabela abaixo.

<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>
Solicitação	Não	Muito fácil	Muito Insatisfeito	Trabalho na Prefeitura de Indaial. Quando precisamos de um projeto de Obra antiga feita pelo Estado de SC é um martírio, ninguém sabe onde está. Ficam trocando o nome das autarquias, passando maquiagem, e a XX fica sempre a mesma.
Solicitação	Não	Regular	Regular	
Reclamação	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	Grata pela resposta rápida.
Solicitação	Sim	Fácil	Satisfeito	Resposta encaminhada bem antes do tempo previsto enquanto limite. Atendimento a partir da Servidora Camila Demarche, no contato preliminar do nosso Gabinete, muito atenciosa. E resposta por e-mail do Gabinete e Procuradora Geral Dra. Cibelly plenamente satisfatória. Parabéns pelo serviço de excelência prestado aos cidadãos do Estado de Santa Catarina, em especial ao nosso

				município de Florianópolis.
--	--	--	--	-----------------------------

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 primeiro trimestre de 2021 da Ouvidoria do MPC/SC.

### SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



**TOTAL DE RESPOSTAS 4**

SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA



NÍVEL



SÉRIE HISTÓRICA



**TOTAL DE RESPOSTAS 4**

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

## 9. 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, 15 de abril de 2021.

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