

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

01 DE JULHO A 30 DE SETEMBRO DE 2020

**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 01 de julho a 30 de setembro de 2020.

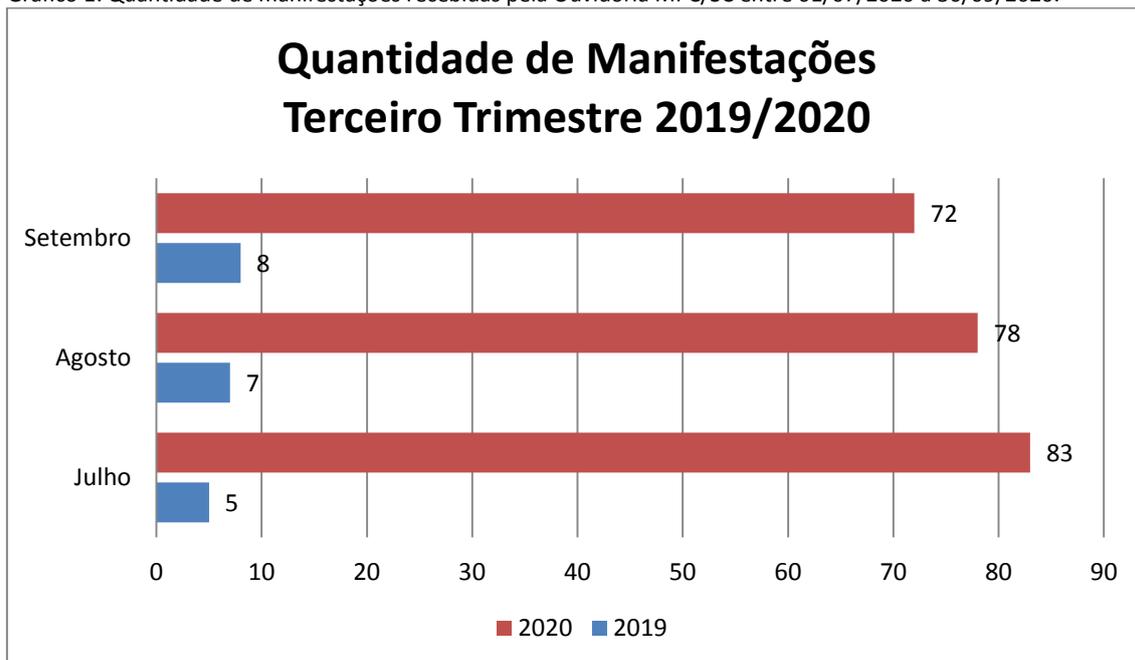
**2. DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA**

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 2020 foram recebidas 233 manifestações.

A Ouvidoria do MPC/SC registrou um aumento de 1.165%, comparando com o terceiro trimestre de 2019.

Gráfico 1: Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/07/2020 a 30/09/2020.



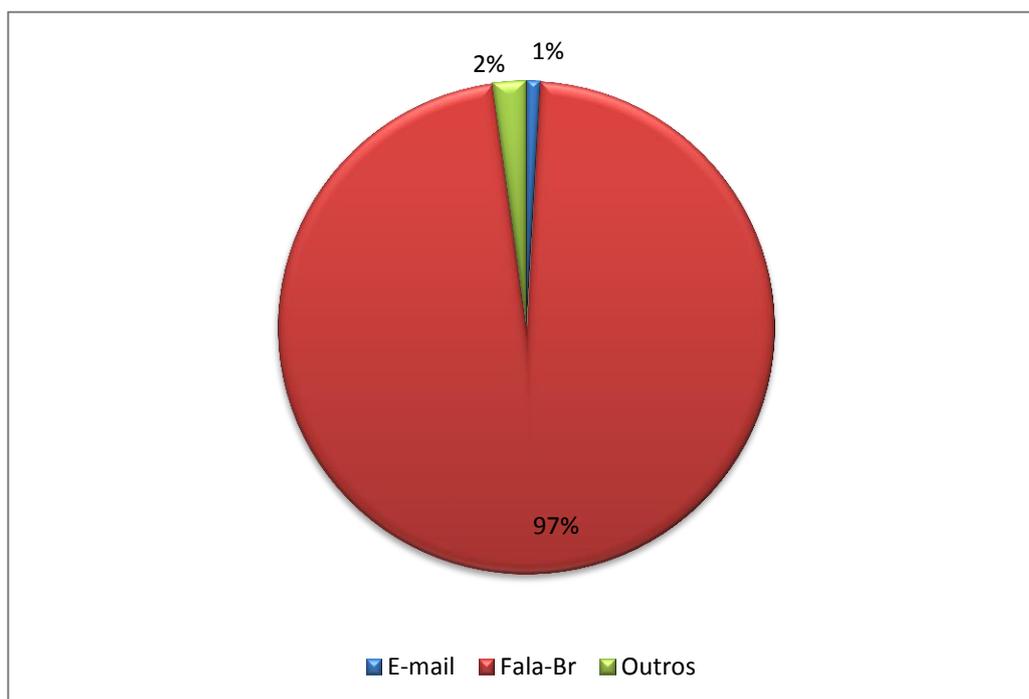
Levantamento realizado pela Ouvidoria indicou que grande parte desse aumento nas manifestações recebidas está relacionado à pandemia do COVID-19. Foram diversas ocorrências relatando dúvidas e denúncias sobre o Coronavírus e outros assuntos abordados em decorrência da pandemia.

### 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/); 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.

Nesse trimestre, 226 manifestações foram registrada através do Fala-Br, 2 foram recebidas por e-mail e 5 foram provenientes dos gabinetes, instauradas de ofício. O canal mais utilizado pelo cidadão foi o Fala-Br, ficando com o percentual de 97% das manifestações (Gráfico 01).

Gráfico 2: Canais de entrada das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/07/2020 a 30/09/2020.



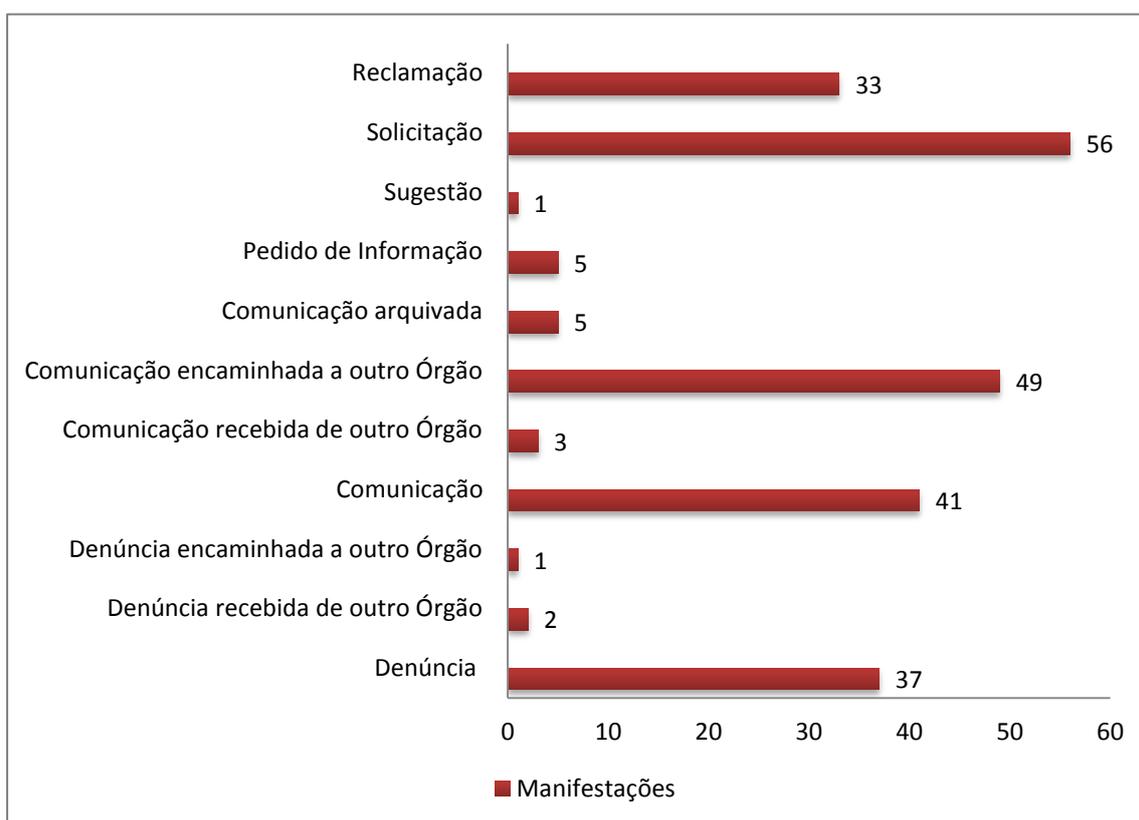
Fonte: Ouvidoria/MPC.

#### 4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Denúncia: 37
- Denúncia Encaminhada a outro Órgão: 1
- Denúncia recebida de outro Órgão: 2
- Comunicação: 41
- Comunicação encaminhada a outro Órgão: 49
- Comunicação recebida de outro Órgão: 3
- Comunicação arquivada: 5
- Reclamação: 33
- Solicitação: 56

- Pedido de Informação: 5
- Sugestão: 1

Gráfico 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/07/2020 e 30/09/2020.



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 quatro dias.

Das 233 manifestações recebidas neste terceiro trimestre de 2020, 2 foram invalidadas e 5 arquivadas. A invalidação e o arquivamento ocorrem quando o conteúdo é "vazio" ou, também, quando são remetidas manifestações idênticas a outras já encaminhadas ao órgão de execução.

A Ouvidoria do MPC recebeu um elevado número de manifestações fora da competência deste Ministério. Todas essas demandas receberam tratamento, na forma de orientações ao cidadão ou de encaminhamento ao Órgão competente para tratar do tema.

Segue a relação dos órgãos acessados para o encaminhamento das manifestações no período em análise:

Nome do Órgão	Quantidade de manifestações encaminhadas
Ministério da Cidadania	13
MME - Ministério de Minas e Energia	1
MEC – Ministério da Educação	1
MAPA – Ministério da Agricultura, Pesca e Abastecimento	1
ME – Ministério da Economia	3
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	5
IBAMA	3
CGU – Controladoria-Geral da União	8
Prefeitura de Curitiba	1
Prefeitura de Florianópolis – Ouvidoria-Geral	2
Vigilância Sanitária de Florianópolis	1
COR – Corregedoria Regional da Polícia Federal	2
Ouvidoria-Geral do Estado de SC	3
Secretaria da Saúde de Caçador	1
MPSC – Ministério Público de SC	3
Ministério Público do Trabalho - Blumenau	1
Assistência Social de Jaguaruna	1

## 5. DIVISÃO POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA

Assunto	Quantidade de manifestações
Auxílio emergencial (dúvida, devolução, fraude, contestação)	94
Seguro desemprego	12
COVID-19	9
INSS	4
PIS/RAIS	7
BEm – Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda	5
Cadastro MEI - Microempreendedor individual	4
Irregularidades em Concursos	2
Obra irregular	2
Área de preservação ambiental	3
Concurso MPC/SC	2
Irregularidades Universidade	1
Auxílio reclusão	1
Sonegação fiscal	3
Fraude cibernética	1
Patrimônio tombado	1
Banco/caixa eletrônico	1
Celesc	1
Patrimônio tombado	1
Uso de agrotóxicos em rodovia estadual	1
Irregularidades DETRAN	2
Empréstimo consignado indevido	2
Abono salarial	1
Correios	1

Dúvidas estágio em Prefeitura	1
Vazio sanitário da cultura do maracujá	1
Emplacamento de carretinhas	1
Reclamação atendimento Receita Federal	1
Aposentadoria Irregular	1
Demais assuntos	23

O assunto mais em evidência nesse trimestre foi o “auxílio emergencial”, aparecendo em 94 das manifestações recebidas, seja como dúvidas ou problemas no cadastro e recebimento, fraudes na solicitação do auxílio, ou até mesmo devolução por recebimento indevido. Muitas dessas demandas foram encaminhadas ao Ministério da Cidadania ou a CGU, para análise e providências cabíveis.

Outro assunto bastante recorrente foi o seguro-desemprego, com 12 manifestações.

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. A média de cada atendimento foi de 1 hora, sendo que alguns casos demandaram de 3 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 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: 230	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>

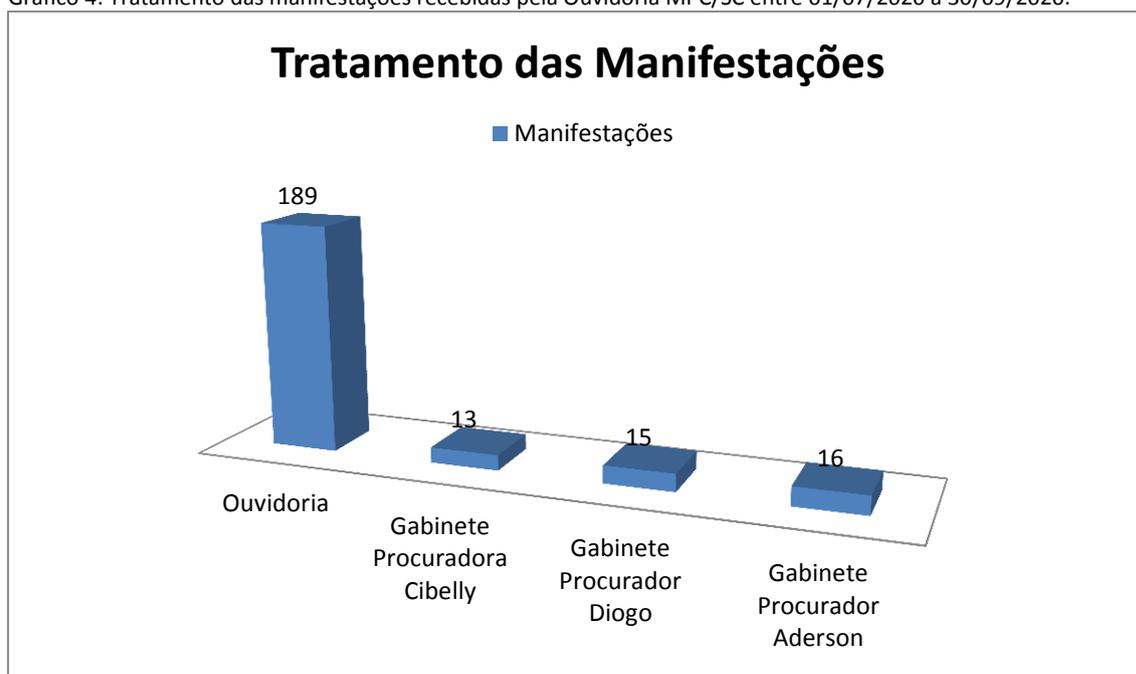
As questões demandadas neste órgão e finalizadas representam 98,72% do total válido recebido no período. As demais ainda estão em análise pelos gabinetes ou pela ouvidoria, dentro do prazo legal de resposta.

## 7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o período analisado no presente relatório, 16 manifestações foram distribuídas ao Gabinete do Procurador Aderson Flores, 13 ao Gabinete da Procuradora Cibelly Farias e 15 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 189 manifestações, seja orientando ou respondendo o cidadão, ou fazendo o encaminhamento ao Órgão competente.

Gráfico 4: Tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/07/2020 a 30/09/2020.



O número de atendimentos imediatos – que são os realizados por telefone, 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 7 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>
Reclamação	Parcialmente	Regular	Regular	Um pouco complicado o acesso às perguntas.
Reclamação	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	Apesar de não ser o órgão competente para a reclamação feita, agradeço a atenção perfeita e imediata prestada. Ótimo trabalho de atendimento.
Solicitação	Sim	Regular	Satisfeito	
Reclamação	Parcialmente	Fácil	Muito Satisfeito	
Reclamação	Não	Muito fácil	Regular	Bom dia, não estou trabalhando e preciso do apoio do governo. Enredo em abril de 2020, estou aguardando a segunda parcela.
Reclamação	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	Meu caso foi solucionado em tempo curto.
Solicitação	Parcialmente	Fácil	Regular	Meu benefício foi novamente para análise e eu tinha que estar recebendo hoje e não tem nada para mim no Caixa tem. Preciso muito deste benefício e não sei mais a

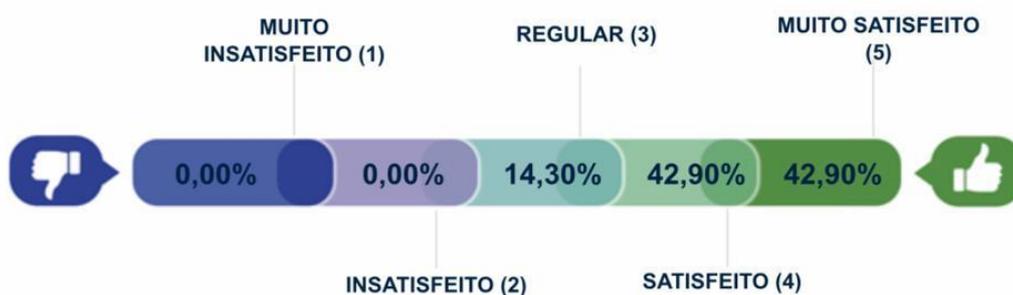
				quem recorrer.
--	--	--	--	----------------

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 2020 da Ouvidoria do MPC/SC.

### SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



**TOTAL DE RESPOSTAS** 7



**TOTAL DE RESPOSTAS** 7

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, 02 de outubro de 2020.

Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina