

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Exercício de 2021

MPC

MINISTÉRIO PÚBLICO
DE CONTAS
SANTA CATARINA



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE CONTAS**
SANTA CATARINA

ELABORAÇÃO
REVISÃO GRAMATICAL

Camila Galotti Stringari Demarche.

Camila Galotti Stringari Demarche, Deborah Elisa
Makowiescky de Espíndola e Gisiela Klein.

PROJETO GRÁFICO E
DIAGRAMAÇÃO

André Gonçalves Martins (DRT/SC 03057 DG).

APOIO

Assessoria de Comunicação Social - Tribunal de Contas de Santa
Catarina (TCE/SC).

PROCURADORA-GERAL

Cibelly Farias

EQUIPE DA OUVIDORIA

Camila Galotti Stringari Demarche

Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola

Gisiela Klein

Miguel Henrique P. Figueiredo

ACESSO AO RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA PELO ENDEREÇO:

www.mpc.sc.gov.br

SUMÁRIO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES	4
1. APRESENTAÇÃO	5
2. DEMANDAS ATENDIDAS PELA OUVIDORIA	6
2.1. Tipos de manifestações recebidas na Ouvidoria	7
2.2. Canais de entrada utilizados	8
2.3. Distribuição das manifestações	10
2.4. Manifestações por Estados	11
2.5. Assuntos recorrentes nas manifestações	12
3. PRAZOS DE RESPOSTA	12
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA	14
5. AÇÕES POR PARTE DOS GABINETES A PARTIR DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA	18
6. CONCLUSÃO	20





Crédito: freepik.com

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

Exercício de 2021

Em cumprimento ao disposto no art. 30, inciso III, da Lei Federal nº 12.527, de 18/11/2011 (Lei de Acesso à Informação), assim como no art. 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017 (Lei sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), a Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina (MPC/SC) apresenta relatório anual contendo informações sobre o recebimento e o atendimento de denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações, bem como pedidos de acesso à informação, relativos ao ano de 2021.

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório visa contribuir com a gestão do Ministério Público de Contas de Santa Catarina (MPC/SC), especialmente nos processos de atendimento ao cidadão. A Ouvidoria MPC/SC foi implantada em 27 de março de 2019 e, atualmente, tem sua regulamentação estabelecida pelo Regimento Interno do MPC/SC, Portaria MPC nº 48/2018, alterada pela Portaria MPC nº 08/2021¹, que assim define sua competência.

Sua formalização 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 em prol da melhoria dos serviços públicos prestados no âmbito do Estado de Santa Catarina.

Portanto, a Ouvidoria é um canal de comunicação direto e desburocratizado entre o cidadão e MPC/SC, 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.

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

2. DEMANDAS ATENDIDAS PELA OUVIDORIA

Além de ser um canal de comunicação entre o cidadão e o órgão, a Ouvidoria também desempenha o papel de informar a população acerca das atribuições e dos limites de atuação deste Ministério, orientando os cidadãos a buscarem atendimento nos órgãos corretos - seja no âmbito da nossa própria Instituição, seja em entidades externas - a fim de que suas demandas sejam efetivamente atendidas.

No ano de 2021 foram registradas 467 demandas na Ouvidoria MPC/SC (Gráfico 1).

Manifestações recebidas por mês no ano de 2020 e 2021

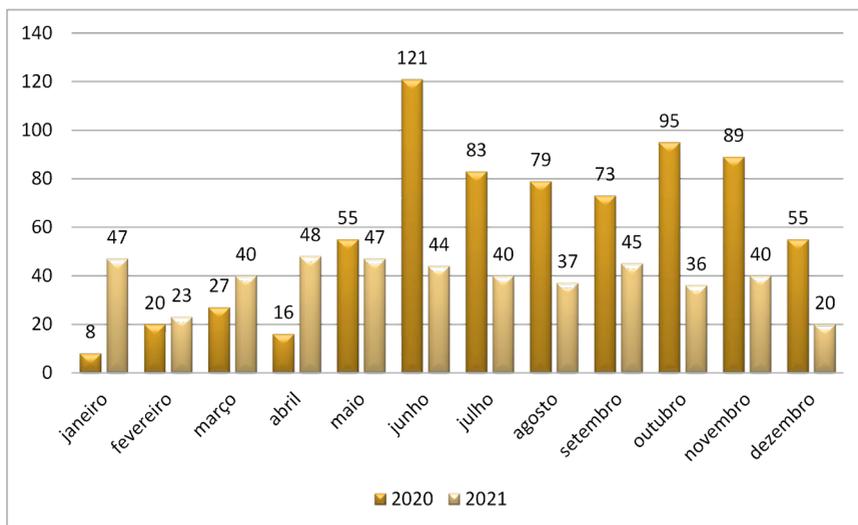


Gráfico 1 Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC em 2020 e 2021.
Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

Manifestações recebidas por trimestre e total anual em 2021.

Trimestre	Manifestações recebidas	Manifestações Resolvidas	Índice de resolutividade
01 de janeiro a 31 de março	110	110	100%
01 de abril a 30 de junho	139	139	100%
01 de julho a 30 de setembro	122	122	100%
01 de outubro a 31 de dezembro	96	96	100%
Anual	467	467	100%

Tabela 1 Total de manifestações recebidas trimestralmente pela Ouvidoria MPC/SC em 2021.
Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

2.1. Tipos de manifestações recebidas na Ouvidoria

A Ouvidoria exerce as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, devendo guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.

Em 2021, foram registradas 349 denúncias, sendo 136 delas com identificação do denunciante. As outras 213 foram recebidas de forma anônima, o que o sistema classifica como comunicação. Do total de denúncias, 6 foram recebidas de outros órgãos públicos e 52 encaminhadas para ouvidorias de outros órgãos.

Ainda com relação ao tipo de manifestação, foram recebidos 6 pedidos de informação, 41 reclamações e 71 solicitações.

Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC em 2021.

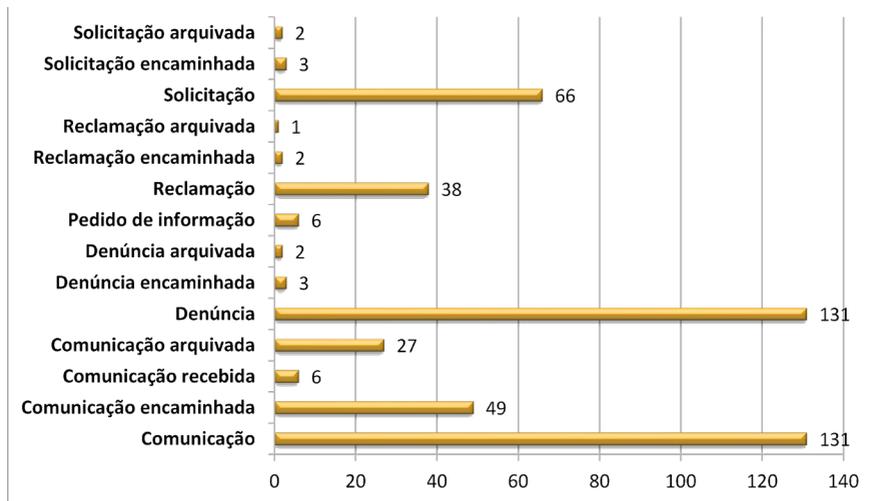


Gráfico 2 Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC em 2021. Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

2.2. Canais de entrada utilizados

A Ouvidoria do MPC/SC utiliza o sistema Fala-Br, da Controladoria-Geral da União (CGU), para o registro das manifestações recebidas. A plataforma FalaBR oferece total transparência e eficiência no atendimento ao cidadão, sendo possível registrar solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios.

Todas as demandas oriundas de outros canais são cadastradas no sistema Fala-Br, por um servidor da Ouvidoria, oportunidade em que é gerado um número de protocolo (informado ao usuário, quando este é identificado).

No exercício de 2021, 392 manifestações foram registradas

por meio do Sistema Fala-Br, disponível no link da Ouvidoria, no sítio do MPC/SC². Outras 75 manifestações percorreram diferentes canais: 49 foram recebidas por e-mail; 1 presencialmente; 4 por WhatsApp; 4 por telefone, 1 Twitter, 3 Instagram e 13 foram instauradas de ofício pelo(a) Procurador(a). Ao todo, a Ouvidoria MPC/SC contabilizou 467 registros de manifestações em 2021, sendo 449 recebidas por meio eletrônico.

O gráfico abaixo demonstra os Canais utilizados pelos cidadãos para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2021.

Manifestação por canal de entrada

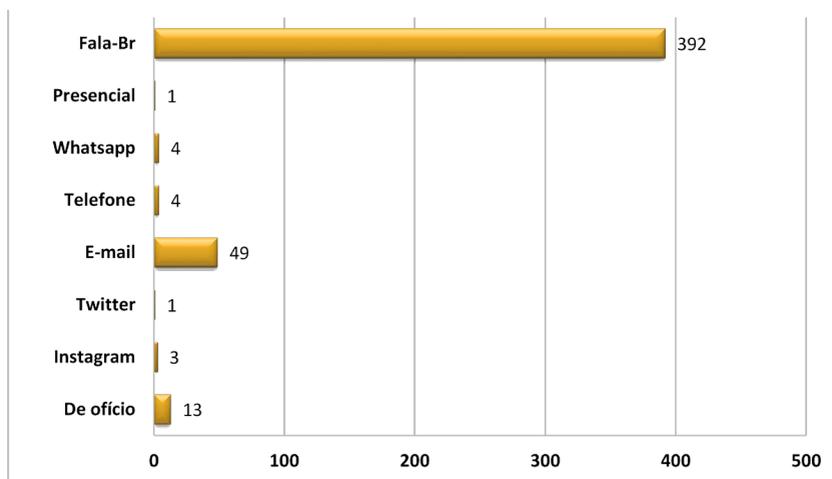


Gráfico 3 Canais de comunicação utilizados pelo cidadão para entrar em contato com a Ouvidoria do MPC/SC em 2021. Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

² <https://www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/>

2.3. Distribuição das manifestações

Após o recebimento, a Ouvidoria analisa se a denúncia oferecida dispõe dos requisitos mínimos para o seu trâmite no órgão. Verificada a ausência de tais requisitos, a Ouvidoria retorna ao denunciante, quando este é identificado, para solicitar mais informações. Quando não é possível estabelecer comunicação com o denunciante, a Ouvidoria determina o arquivamento do procedimento. Por outro lado, havendo os requisitos necessários para o trâmite, as manifestações são encaminhadas aos Gabinetes dos Procuradores, seguindo rodízio de distribuição³.

Nos casos de temas não afetos ao MPC/SC, a Ouvidoria realiza o tratamento da manifestação, de forma a orientar o cidadão sobre os trâmites e/ou o canal correto para solucionar a demanda.

Manifestações por setor de tratamento

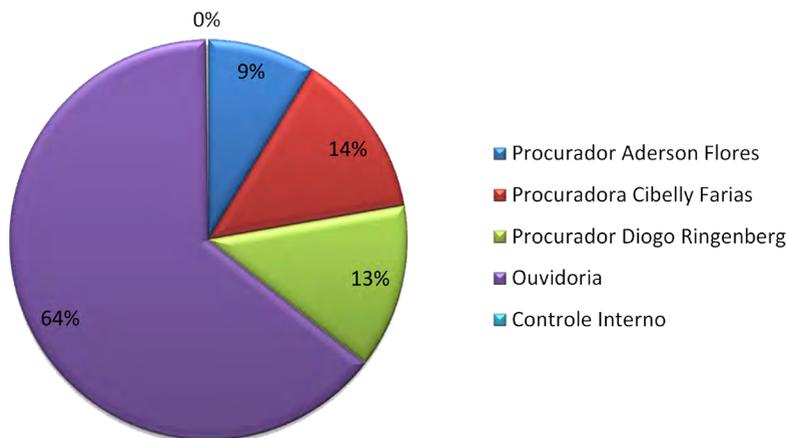


Gráfico 4 Percentagem de manifestações resolvidas por cada setor do MPC/SC.

Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

³ O rodízio é regulamentado pela Portaria MPC nº 4/2020, disponível em <https://www.mpc.sc.gov.br/download/portaria-mpc-no-04-2020/>.

Número de manifestações atendidas por cada setor no MPC/SC em 2021.

Distribuição por setor	Quantidade de manifestações
Gabinete do Procurador Aderson Flores	41
Gabinete da Procuradora Cibelly Farias	63
Gabinete do Procurador Diogo R. Ringenberg	62
Ouvidoria	300
Controle Interno	1

Tabela 2 Número de manifestações atendidas pelos setores do MPC/SC em 2021.
Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

2.4. Manifestações por Estados

A Ouvidoria MPC/SC recebeu manifestações de vários Estados do Brasil no ano de 2021, conforme tabela abaixo.

UF	Quantidade de Solicitações por UF
Não informado	66,84%
SC	30,05%
RS	1,04%
MT	0,52%
PB	0,52%
RJ	0,52%
SP	0,52%

Tabela 3 Quantidade de manifestações divididas por Estado. Fonte: Fala-BR.

2.5. Assuntos recorrentes nas manifestações

Auxílio-emergencial foi o tema de boa parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2021, com 66 demandas. Foram dúvidas ou problemas no cadastro e recebimento e fraudes na solicitação do auxílio. Parte dessas demandas foi encaminhada ao Ministério da Cidadania, para análise e providências cabíveis.

Outro assunto recorrente entre as manifestações recebidas em 2021 foi o seguro-desemprego (13 manifestações). Essas e outras demandas que fogem à atuação do MPC/SC foram devidamente respondidas após pesquisa, contato com outros órgãos e/ou pedidos de complementação ao manifestante. Em média, a Ouvidoria investiu 1 hora para atender cada manifestação no ano de 2021, mesmo que o tema não fosse atribuição legal do MPC/SC. Nos casos em que foi necessário o encaminhamento a outro órgão, o servidor responsável pela manifestação despendeu tempo para qualificar a manifestação e encaminhá-la diretamente ao setor correto para resolução.

3. PRAZOS DE RESPOSTA

O prazo de resposta pode variar de acordo com a natureza da solicitação realizada. Nas hipóteses de demandas típicas de Ouvidoria, o órgão tem 30 dias para encaminhar a decisão administrativa final ao cidadão, a partir do registro na Ouvidoria. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, mediante solicitação justificada⁴. Para os Pedidos de Informação, o prazo de resposta é 20 dias, podendo ser

⁴ Artigo 16, da Lei 13.467/17, disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm.

prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa⁵.

Em 2021, o prazo médio de resposta ao cidadão foi 12,46 dias⁶. Duas demandas exigiram mais tempo para análise dos Procuradores de Contas e foram devidamente justificadas e prorrogadas dentro do prazo legal. Observa-se, portanto, que todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo.

Tempo de resposta às manifestações na Ouvidoria MPC/SC em 2021.

Prazo de resposta	Quantitativo	Percentual
Respondidas no mesmo dia	176	37,69%
1 a 5 dias	153	32,76%
6 a 10 dias	43	9,21%
11 a 20 dias	27	5,78%
21 a 30 dias	66	14,13%
Acima de 30 dias	2	0,43%
Total	467	100%

Tabela 4 Prazo das respostas exaradas pelo MPC/SC no ano de 2021.
Fonte: Ouvidoria/MPC.

⁵ Artigo 11, § 1º e § 2º da Lei 12.527/2011, disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm.

⁶ Relatório disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala-Br) disponibiliza uma pesquisa de satisfação para os cidadãos. Após encaminhamento da resposta conclusiva pela Ouvidoria do MPC/SC, os cidadãos recebem um e-mail com um convite para responder ao questionário de avaliação.

O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento realizado pela Ouvidoria, permitindo a identificação dos pontos críticos e subsidiando a melhoria do fluxo de atendimento. Em 2021, 22 pessoas responderam à pesquisa, conforme o Quadro 01.

Quadro 01 com resumo da pesquisa de satisfação do cidadão usuário da Ouvidoria MPC/SC.

Tipo de manifestação	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	Muito Insatisfeito	Eu de fato, não entendi a resposta, nem ao mesmo o que de fato será feito.
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Solicitação	Sim	Muito fácil	Satisfeito	
Solicitação	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	Muito prestativos. Satisfeita!
Solicitação	Parcialmente Atendida	Fácil	Satisfeito	Aguardando ser atendido ou contado para fornecer mais informações.

Solicitação	Não	Regular	Muito Insatisfeito	Continuo sem respostas, sem informação, sem direitos e etc... E são coisas ``básicas``.
Denúncia	Não	Muito fácil	Muito Satisfeito	O pedido não foi atendido porque não é o canal competente. Mas a resposta no tempo que foi encaminhado foi excelente e as orientações foram suficientes e esclarecedoras.
Solicitação	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Reclamação	Parcialmente Atendida	Regular	Muito Satisfeito	Um pouco difícil de entender a resposta. E também fiquei com medo de citar nomes, obrigada!
Denúncia	Não	Muito fácil	Muito Insatisfeito	Falei pessoalmente com a prefeitura Dalvânia Cardoso, na sede da nova prefeitura, na hora aproximada de 16h50, na data de hoje, sobre o local onde foi realizado esse serviço. Nem ela sabe e ninguém no setor de TI, setor onde ela achava provável que teria interesse nesse serviço! Existem câmeras de monitoramento da minha entrada na prefeitura.

Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	O MPC junto ao TCE é um dos poucos- simos órgãos de combate à corrup- ção nas prefeituras de SC. Parabéns pelo desenvolvido até aqui. Vida longa ao MPC-SC!
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	Excelente atendi- mento e procedi- mento.
Solicitação	Não	Regular	Muito Insatisfeito	Faltou eles entra- rem em contato
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	Excelente atendi- mento e procedi- mento.
Denúncia	Sim	Fácil	Satisfeito	
Solicitação	Não	Muito fácil	Muito Insatisfeito	Trabalho na Pre- feitura de Indaial. Quando precisamos de um projeto de Obra antiga feita pelo Estado de SC, é um martírio, nin- guém sabe onde está... ficam tro- cando o nome das autarquias, passan- do maquiagem, e a ... fica sempre a mesma.
Solicitação	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	Sim, foi realizada fiscalização no local da loja. Muito obrigado pelo atendimento de vocês, nota 1000.
Solicitação	Não	Regular	Regular	

Reclamação	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	Grata pela resposta rápida.
Denúncia	Parcialmente Atendida	Difícil	Insatisfeito	Não dá para entender o que é uma resposta conclusiva sem mais explicações.
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.

Quadro 1 Fonte: Sistema Fala BR.

Muitas demandas recebidas pela Ouvidoria em 2021 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.

5. AÇÕES POR PARTE DOS GABINETES A PARTIR DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA⁷

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 a 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 área⁸

O Procedimento de Investigação Preliminar - PIP, Procedimento de Monitoramento - PM e a Notícia de Fato estão regulamentados na Portaria MPC Nº 4/2020.

O Procedimento de Investigação Preliminar - PIP, de natureza facultativa, administrativa e unilateral, será 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 Procedi-

⁷ Levantamento iniciado a partir de maio de 2021.

⁸ O Planejamento Estratégico está disponível no site <https://www.mpc.sc.gov.br/planejamento-estrategico/>

mento 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 tramitação⁹.

Manifestações que resultaram em ações por parte dos gabinetes¹⁰

MÊS	PIP e PM ¹¹	Notícia de Fato	Representações	Notificações Recomendatórias	Ofícios Expedidos	Outros ¹²
Maio	11	2	1	0	6	9
Junho	13	4	1	1	15	26
Julho	7	9	1	2	8	19
Agosto	3	6	0	0	6	7

⁹ Texto retirado da Portaria MPC Nº 4/2020, disponível no site <https://www.mpc.sc.gov.br/portarias-2020/>.

¹⁰ Levantamento iniciado a partir de maio de 2021.

¹¹ 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/>.

¹² Informações e despachos emitidos internamente na instrução de procedimentos.

Setembro	1	3	0	0	5	9
Outubro	0	7	1	2	9	18
Novembro	3	5	3	0	1	9
Dezembro	3	0	0	0	2	5

Tabela 6 Ações por parte dos gabinetes a partir de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, de maio a dezembro de 2021.

Fonte: Diretoria-Geral de Contas Públicas do MPC/SC.

6. CONCLUSÃO

Encerramos este relatório reafirmando a missão constitucional da Ouvidoria, como elo de comunicação entre a sociedade e o poder público, atestando a capacidade de superação deste órgão, através de iniciativas que redundaram em um aumento substancial no registro de demandas, destinadas a combater os efeitos nocivos trazidos pela pandemia mundial.

Para o exercício de 2022 temos algumas metas a serem cumpridas, como a revisão dos fluxos internos de trabalho e a redação de uma portaria institucional que regula o funcionamento da Ouvidoria.

Florianópolis, 30 de março de 2022.



MPC

**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE CONTAS**
SANTA CATARINA