

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL**

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

**01 DE JANEIRO A 31 DE MARÇO DE 2022**

## **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 2022.

## **2. DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA**

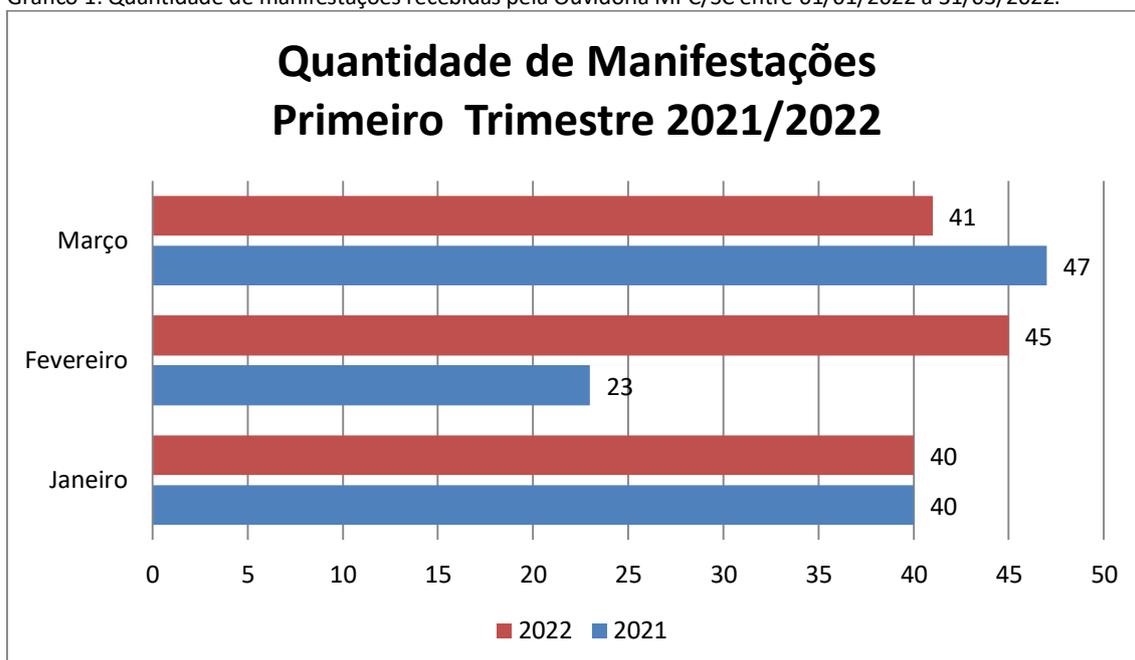
Além de ser um canal de comunicação entre o cidadão e o Ministério Público de Contas, a Ouvidoria divulga e informa a população sobre as atribuições e limites de atuação do MPC/SC. Presta também orientação aos cidadãos para onde devem dirigir-se em busca da solução de problemas, seja na Instituição ou em outras entidades.

No período de 01 de janeiro a 31 de março de 2022 foram recebidas 126 manifestações.

---

<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 01/01/2022 a 31/03/2022.



Fonte: Ouvidoria do MPC/SC

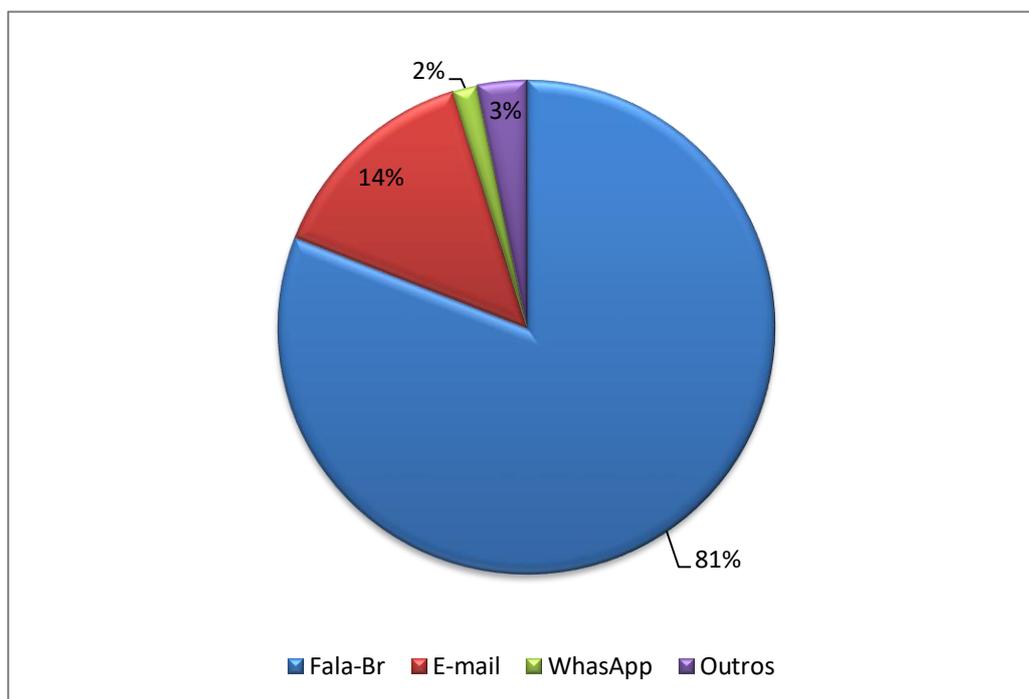
### 3. COMO OS SERVIÇOS FORAM ACESSADOS

A Ouvidoria realiza atendimento presencial mediante agendamento com 24 horas de antecedência. As manifestações são recebidas, preferencialmente, por meio do site [www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/](http://www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/), que direciona para o sistema Fala-BR; e-mail [ouvidoria@mpc.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@mpc.sc.gov.br); pelo telefone e Whatsapp (48) 3221-3962 e redes sociais<sup>2</sup>.

Neste trimestre, 102 manifestações foram registradas por meio do Fala-BR, 18 foram recebidas por e-mail, 2 por WhatsApp e 4 de ofício pelos Procuradores. O canal mais utilizado pelo cidadão foi o Fala-BR, ficando com o percentual de 81% das manifestações (Gráfico 02).

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

Gráfico 2: Canais de entrada das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/01/2022 a 31/03/2022.

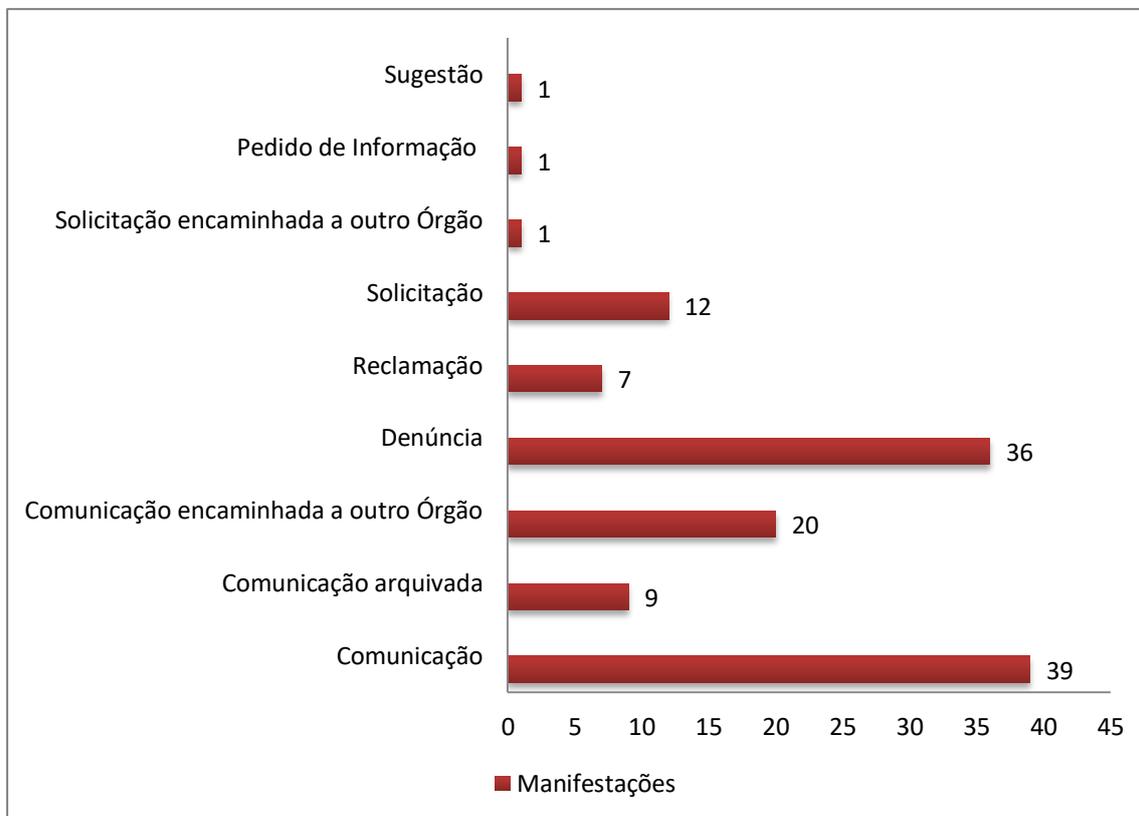


Fonte: Ouvidoria/MPC.

#### 4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Comunicação: 39
- Comunicação arquivada: 9
- Comunicação encaminhada a outro Órgão: 20
- Denúncia: 36
- Reclamação: 7
- Solicitação: 12
- Solicitação encaminhada a outro Órgão: 1
- Pedido de Informação: 1
- Sugestão: 1

Gráfico 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/01/2022 e 31/03/2022.



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 126 manifestações recebidas neste primeiro trimestre de 2022, 9 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 de execução.

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 01/01/2022 a 31/01/2022.

Nome do Órgão	Quantidade de manifestações encaminhadas
---------------	--

Câmara de Rio do Campo	1
Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Santa Catarina	3
Ouvidoria do TCE/SC	1
Prefeitura de São José do Cedro	1
Prefeitura de Bom Retiro	1
Prefeitura de Irati	1
Prefeitura de Itajaí	1
Prefeitura de Joaçaba	1
Prefeitura de São Miguel da Boa Vista	1
Prefeitura de Taió	1
Receita Federal	2
INSS	2
Ministério da Cidadania	4
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	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 01/01/2022 a 31/03/2022.

Assunto	Quantidade de manifestações
Abono Salarial	2

Abuso de poder por oficial de justiça	1
Adulteração de leite em São Miguel da Boa Vista	1
Água poluída – abastecimento da cidade de Massaranduba	1
Aumento excessivo taxa de coleta de Lixo - Balneário Barra do Sul	1
Auxílio Brasil	2
Auxílio Emergencial	5
Bolsas de Estudo	1
Cadastro Único	1
Cobrança de IOF na contratação de empréstimo	1
Compra de vacinas - Consórcio Conectar	1
Concurso Público	3
Construção irregular em Bom Retiro	1
Crime de Intolerância Religiosa	1
Demissão de Policial Militar no RJ	1
Denúncia atuação do Conselho Tutelar	1
Falta de atendimento posto de saúde Itapema	1
Fraude em aposentadoria por invalidez	2
Horários do transporte público Blumenau	1
Iluminação Pública Pomerode	2
IML de Chapecó	1
INSS Chapecó	1
INSS Criciúma	1
Irregularidade concurso TCE/SC	1
irregularidade na cobrança do ITBI	1
Problemas em Licitações	4
Mal atendimento na Rede Municipal de Saúde de Blumenau	1
Merenda do CEI Carlos Purnhagen	1
Obra Irregular	1

Ocupação de vias públicas – Itajaí	1
Pagamentos Irregulares de Prefeitura ao Procurador-Geral do Município	1
Parque Aquático de Piratuba	1
Pesquisa aluno de Mestrado da Fucape Business School	1
Problema Escola Municipal 1 Grau Novo Sarandi	1
Questionamentos sobre concurso MPC/SC	1
Recebimento indevido de Bolsa Família	1
Reclamação Receita Federal unidade Chapecó	1
Relação Trabalhista	1
Retaliação aos grevistas da área da educação	2
Santa Terezinha do Progresso/SC - Transporte escolares	1
Irregularidade na Área da Saúde	1
Sonegação de Impostos	1
Pedido de Suspensão de Audiência Pública em razão da Pandemia	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.

No trimestre analisado, a Ouvidoria registrou 100% das demandas atendidas ou tratadas no prazo.

### **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES:**

Quadro 3: Total de manifestações respondidas dentro do prazo entre 01/01/2022 a 31/01/2022.

RESPONDIDAS: 124	EM TRATAMENTO: 2
<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>

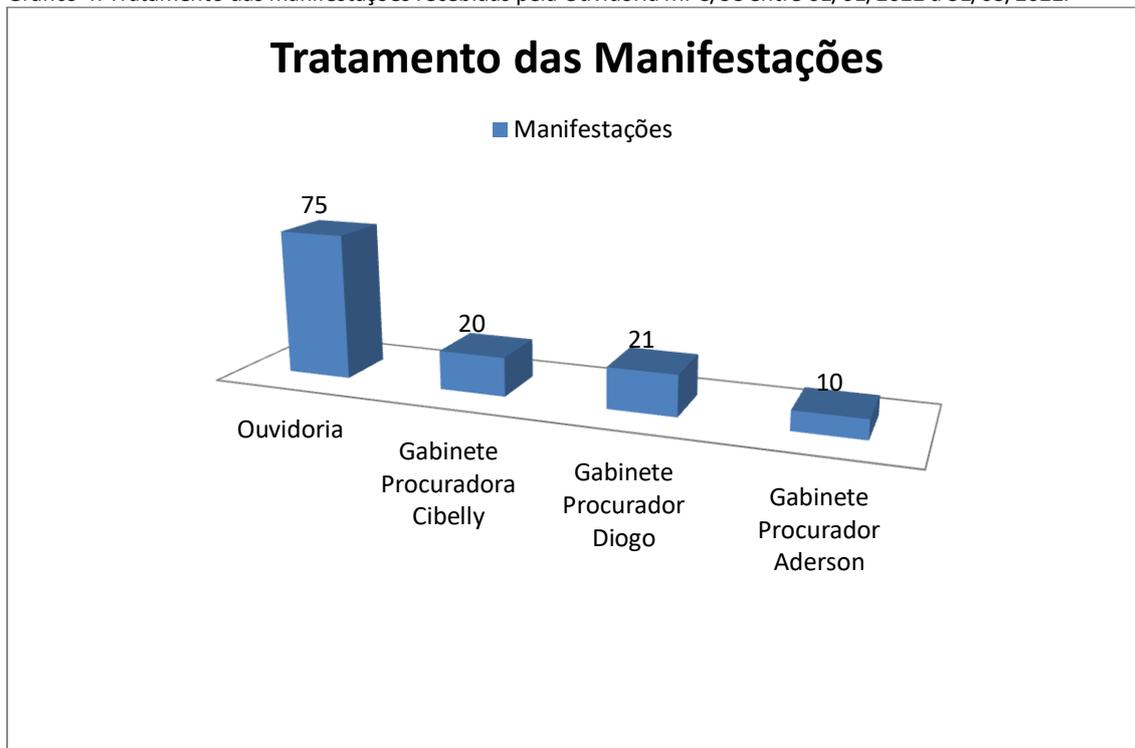
Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

## **7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES**

Durante o período analisado no presente relatório, 10 manifestações foram distribuídas ao Gabinete do Procurador Aderson Flores, 20 ao Gabinete da Procuradora Cibelly Farias e 21 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 05 a 14 de janeiro e de 02 a 18 de março de 2022.

A Ouvidoria foi responsável pelo tratamento de 75 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 01/01/2022 a 31/03/2022.



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, 9 pessoas responderam a pesquisa, conforme tabela abaixo.

Quadro 4: Pesquisa de satisfação respondida entre 01/01/2022 a 31/03/2022.

<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>
Denúncia	Não	Muito difícil de compreender	Muito Insatisfeito	Em resumo o órgão disse, vamos fazer nada! Os brasileiros que se lasquem.
Sugestão	Sim	Muito fácil de compreender	Muito Satisfeito	
Denúncia	Não	Muito difícil de compreender	Muito Insatisfeito	Simplemente Injustificável o retorno recebido, não é porque ficou 3 anos sem reajustes deste serviço, que se aplica 82% de aumento contra uma inflação acumulada dos últimos 3 anos próximo de 20%. Por fim, esperava mais empenho deste MP neste abusivo aumento praticado neste ano pela PMBBDS. Lamentável.
Denúncia	Sim	Muito fácil de compreender	Satisfeito	
Denúncia	Não	Muito difícil de compreender	Muito Insatisfeito	Não resolvem nada.

Denúncia	Sim	Fácil de compreender	Satisfeito	O acompanhamento demanda abertura de nova solicitação, o que poderia ser alterado.
Solicitação	Sim	Muito fácil de compreender	Muito Satisfeito	Registro meu muito obrigado ao MPC/SC. O apoio da instituição será de fundamental importância na coleta de dados.
Denúncia	Sim	Muito fácil de compreender	Muito Satisfeito	
Denúncia	Sim	Fácil de compreender	Satisfeito	Vamos aguardar as conclusões do procedimento instaurado e a apuração da Notícia de Fato em questão.

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 primeiro trimestre de 2022 da Ouvidoria do MPC/SC.

### RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Sim  
67%



Parcialmente  
0%



Não  
33%

**TOTAL DE RESPOSTAS** 9

### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	0 (0,0%)
	SOLICITAÇÃO	1 (11,1%)
	DENÚNCIA	7 (77,8%)
	SUGESTÃO	1 (11,1%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	0 (0,0%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

**SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)**



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

Muitas demandas recebidas pela Ouvidoria no período analisado 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.

## 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

Iuri Feitosa Bernazzolli – Controlador Interno

Telefone: (48) 3221-3692

WhatsApp: (48) 3221-3692

Local: Rua Bulcão Viana, 90 - Bloco A.

E-mail: [ouvidoria@mpc.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@mpc.sc.gov.br)

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

## 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 abril de 2022.

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