

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Exercício de 2020



MINISTÉRIO PÚBLICO
DE CONTAS
SANTA CATARINA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS

SANTA CATARINA

ELABORAÇÃO
REVISÃO GRAMATICAL

Camila Galotti Stringari Demarche e Gisiela Klein.
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
Marita de Carvalho Bastos

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	9
2.1. Mudança do sistema adotado pela Ouvidoria	11
2.2. Tipos de manifestações recebidas na Ouvidoria	11
2.3. Canais de entrada utilizados	12
2.4. Distribuição das manifestações	13
2.5. Manifestações por Município	15
2.6. Assuntos recorrentes nas manifestações	15
3. PRAZOS DE RESPOSTA	16
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA	17
5. PARTICIPAÇÃO E REPRESENTAÇÃO EM CURSOS E EVENTOS	21
6. CONCLUSÃO	22



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

Exercício de 2020

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 2020.

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:

Seção II: Ouvidoria

Art. 78. A Ouvidoria tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

1º A ouvidoria deverá criar canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

2º As notícias de irregularidades, representações, reclamações e denúncias deverão ser minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos de prova.

Art. 79. Compete à Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Ministério Público de Contas;

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

II – receber e registrar representações, denúncias e comunicações contendo informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da Administração Pública, distribuindo-as aos Procuradores do Ministério Público de Contas para o devido encaminhamento, mediante critérios definidos pelo Colégio de Procuradores;

III – elaborar e encaminhar ao Procurador-Geral e ao Conselho Superior do Ministério Público de Contas, trimestralmente, relatório contendo a síntese das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas;

IV – manter os registros dos expedientes endereçados à Ouvidoria, informando ao interessado sobre as providências adotadas, exceto nas hipóteses legais de sigilo;

V – organizar e manter arquivo da documentação relativa às representações, denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões endereçadas à Ouvidoria, inclusive das respectivas decisões;

VI – informar ao Procurador-Geral, ao Conselho Superior do Ministério Público de Contas e ao Conselho Nacional do Ministério Público, sempre que solicitado, sobre o panorama geral das representações, das denúncias, das reclamações, das críticas, das apreciações, dos comentários, dos elogios, dos pedidos de informações e das sugestões recebidas bem como sobre questões pontuais a elas relacionadas;

VII – propor ao Procurador-Geral a elaboração de levantamentos e diagnósticos acerca das rotinas e resultados operacionais dos órgãos do Ministério Público de Contas, podendo coordenar projetos com tais objetivos e sugerir medidas tendentes ao equacionamento de anomalias ou problemas pontuais eventualmente detectados;

VIII – divulgar, permanentemente, seu papel institucional na sociedade, em articulação com a Assessoria de Comunicação;

IX – propor e definir critérios, junto às unidades do Ministério Público de Contas, para o encaminhamento, exame da demanda e comunicação do resultado da averiguação e das providências requeridas, para garantir ao cidadão o retorno rápido de orientação, informação ou resposta; e

X – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas.

Art. 80. A comunicação com a Ouvidoria poderá ser feita:

I – pessoalmente, mediante depoimento que será reduzido a termo;

II – por correspondência remetida por via postal ou fac-símile;

III – por via telefônica, hipótese em que o conteúdo da conversação será gravado e reduzido a termo, mediante autorização dos interlocutores; e

IV – por via eletrônica, por mensagem eletrônica ou na página oficial do Ministério Público de Contas na internet.

Art. 81. As atividades inerentes à Ouvidoria serão desenvolvidas de maneira integrada e conjunta com aquelas vinculadas ao Controle Interno, sob a coordenação do servidor nomeado nos termos do art. 76, § 1º.

(Redação dada pela Portaria MPC n. 8/2021, publicada no DOE de 01/03/2021)

Subseção I: Serviço de Informação ao Cidadão

Art. 82. O Serviço de Informações ao Cidadão vincula-se à Ouvidoria do Ministério Público de Contas, e tem por finalidade garantir ao cidadão obter informações dos órgãos públicos em observância ao princípio da publicidade e da transparência da Administração Pública, nos termos da Lei Federal n. 12.527/11.

Art. 83. Compete ao Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério Público de Contas:

I – orientar o cidadão sobre o local e meios de comunicação viabili-

zados pela tecnologia de informação, disponibilizados para acessar a informação desejada;

II – informar sobre a forma de acesso ou adotar providências para disponibilização de informações autênticas contidas em registros ou documentos mantidos pelo Ministério Público de Contas;

III – orientar o acesso ou fornecer informações sobre:

a) as atividades exercidas pelo Ministério Público de Contas, sua estrutura organizacional, endereços e telefones das unidades e horários de atendimento ao público;

b) a gestão do Ministério Público de Contas, utilização dos recursos orçamentários, licitações e contratações;

c) gestão e despesas com pessoal.

IV – orientar sobre os procedimentos para acessar informações sobre as atividades de controle externo;

V – prestar informações sobre a tramitação de documentos e processos no âmbito do Ministério Público de Contas;

VI – receber os pedidos encaminhados ao SIC e remetê-los às unidades competentes para deferimento e manifestação, conforme o caso;

VII – registrar, monitorar o andamento e prestar a informação requerida, ressalvadas as informações sigilosas ou pessoais, observado o prazo legal; e

VIII – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas.

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, su-

gestões, solicitações e pedidos de informações relacionados aos serviços e atividades desenvolvidas no âmbito desta Instituição e pelo Governo do Estado e seus Municípios.

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.

Durante o ano de 2020, em razão da pandemia causada pela COVID-19, o Ministério Público de Contas do Estado de Santa Catarina adotou regime de teletrabalho, desde meados de março². Em razão disso, a Ouvidoria tornou-se o principal canal de comunicação do órgão, concentrando grande parte das demandas externas dirigidas ao MPC/SC.

No ano de 2020 foram registradas 721 demandas na Ouvidoria MPC/SC (Gráfico 1). Esse número representa mais de 600% de crescimento em relação a 2019, quando a Ouvidoria recebeu, ao todo, 98 manifestações.

² Regulamentação disponível em <https://www.mpc.sc.gov.br/download/portaria-mpc-no-14-2020/>.

Manifestações recebidas por mês no ano de 2020

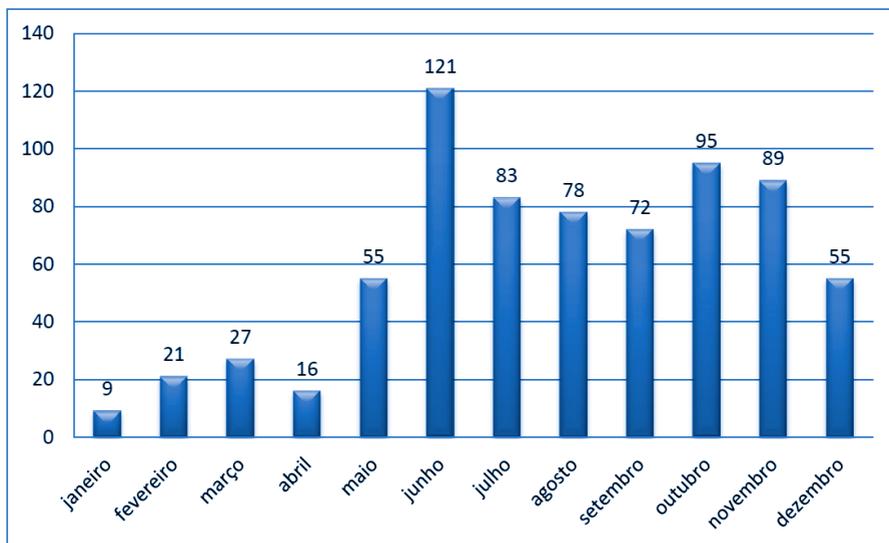


Gráfico 1 Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC em 2020.

Fonte: Sistema Fala-BR

Manifestações recebidas por trimestre e total anual em 2020

Trimestre	Manifestações recebidas	Manifestações Resolvidas	Índice de resolutividade
01 de janeiro a 31 de março	57	57	100%
01 de abril a 30 de junho	192	192	100%
01 de julho a 30 de setembro	233	233	100%
01 de outubro a 31 de dezembro	239	239	100%
Anual	721	721	100%

Tabela 1 Total de manifestações recebidas trimestralmente pela Ouvidoria MPC/SC em 2020.

Fonte: Sistema Fala-BR

2.1. Mudança do sistema adotado pela Ouvidoria

A Ouvidoria do MPC/SC, desde sua inauguração, utilizou o sistema e-Ouv, oferecido de forma gratuita pela Controladoria-Geral da União – CGU, para cadastro e gerenciamento de suas manifestações.

Em agosto de 2019 foi disponibilizada pela CGU a nova Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala-Br. Em substituição ao e-Ouv, essa plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos

2.2. Tipos de manifestações recebidas na Ouvidoria

Em 2020, foram registradas 450 denúncias, sendo 126 delas com identificação do denunciante. As outras 324 foram recebidas de forma anônima, o que o sistema classifica como comunicação, sendo que destas, 9 foram recebidas e 126 encaminhada para ouvidorias de outros órgãos.

Ainda com relação ao tipo de manifestação, foram recebidos 13 pedidos de informação, 102 reclamações, 153 solicitações, 2 sugestões e 1 elogio.

Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC em 2020.

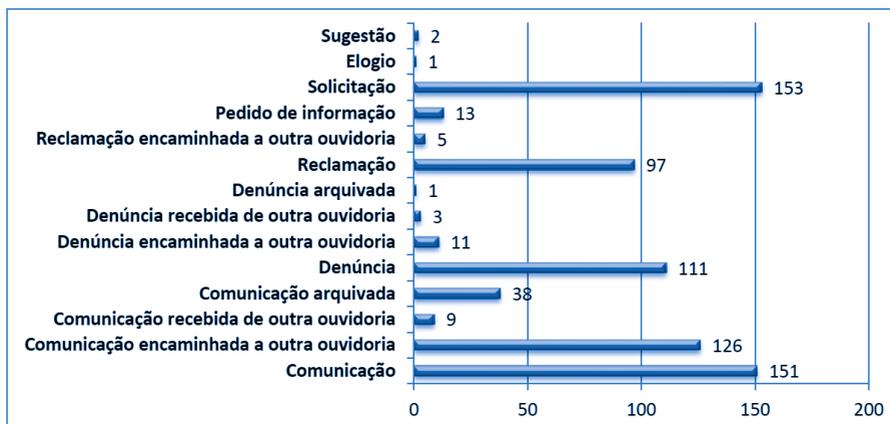


Gráfico 2 Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC em 2020. Fonte: Sistema Fala-BR.

2.3. 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. 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 2020, 643 manifestações foram registradas por meio do Sistema Fala-Br, disponível no link da Ouvidoria, no sítio do MPC/SC³. Outras 78 manifestações percorreram diferentes canais: 51 foram recebidas por e-mail; 3 por carta; 4 presencialmente; 9 por WhatsApp; 1 por telefone e 10 foram instauradas de ofício pelo(a) Procurador(a). **Ao todo, a Ouvidoria MPC/SC con-**

³ <https://www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/>

tabilizou 721 registros de manifestações em 2020, sendo 703 recebidas por meio eletrônico.

Canais de comunicação utilizados pelos usuários em 2020.

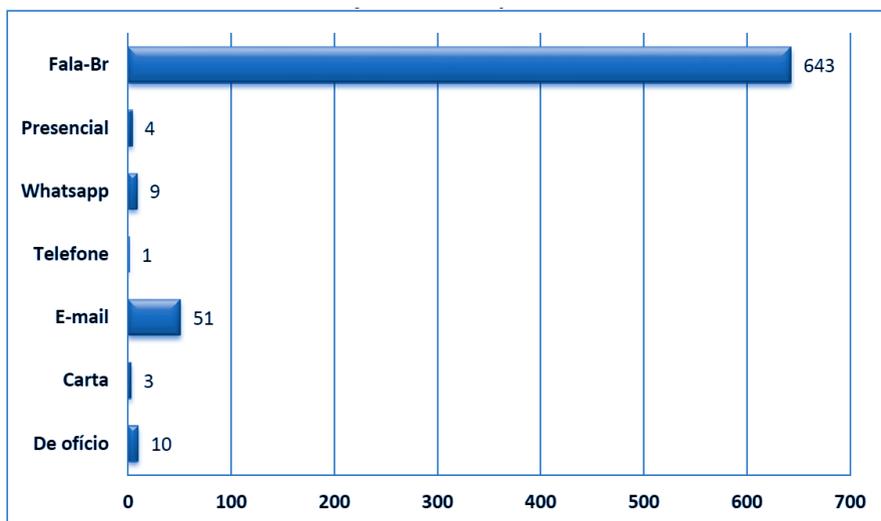


Gráfico 3 Canais de comunicação utilizados pelo cidadão para entrar em contato com a Ouvidoria do MPC/SC em 2020. Fonte: Ouvidoria MPC/SC e Fala-BR.

2.4. 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 manifes-

tações são encaminhadas aos Gabinetes dos Procuradores, seguindo rodízio de distribuição⁴.

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.

Setores do MPC/SC que atenderam as manifestações recebidas em 2020.

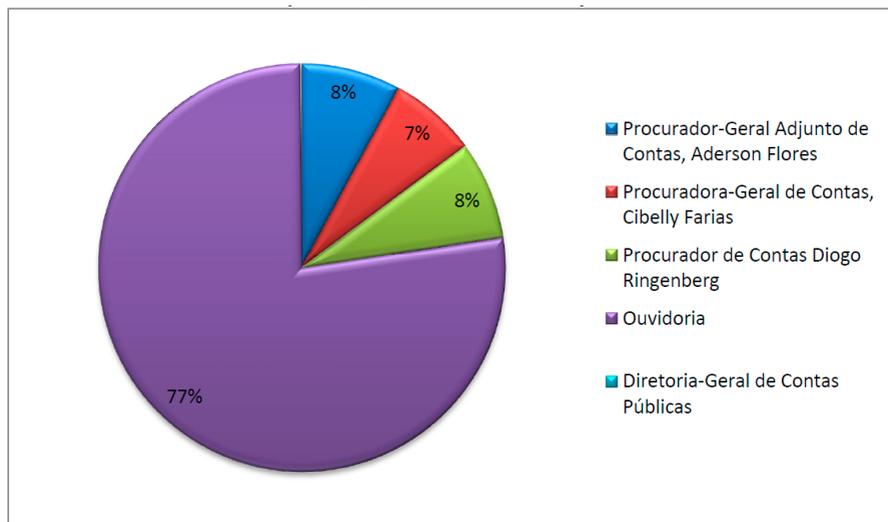


Gráfico 4 Percentagem de manifestações resolvidas por cada setor do MPC/SC. Fonte: Ouvidoria/MPC

Número de manifestações atendidas por cada setor no MPC/SC em 2020.

Distribuição por setor	Quantidade de manifestações
Gabinete do Procurador-Geral Adjunto de Contas, Aderson Flores	57
Gabinete da Procuradora-Geral de Contas, Cibelly Farias	50

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

Gabinete do Procurador de Contas Diogo R. Ringenberg	56
Ouvidoria	557
Diretoria-Geral de Contas Públicas	1

Tabela 2 Número de manifestações atendidas pelos setores do MPC/SC em 2020.
Fonte: Ouvidoria MPC/SC

2.5. Manifestações por Município

A Ouvidoria MPC/SC recebeu manifestações de todas as regiões catarinenses no ano de 2020. Os 10 municípios que mais demandaram o órgão foram Florianópolis, São José, Joinville, Palhoça, Blumenau, Jaraguá do Sul, Garopaba, Itajaí, Criciúma e Içara.

2.6. Assuntos recorrentes nas manifestações

Auxílio-emergencial foi o tema da maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC em 2020. De todas as manifestações recebidas, aproximadamente 39% foram relacionadas ao assunto "auxílio-emergencial". Foram dúvidas ou problemas no cadastro e recebimento, fraudes na solicitação do auxílio, ou até mesmo devolução por recebimento indevido. Parte dessas demandas foi encaminhada ao Ministério da Cidadania ou a CGU, para análise e providências cabíveis.

Outro assunto recorrente entre as manifestações recebidas em 2020 foi seguro-desemprego (aproximadamente 4%). Essas e outras demandas que fogem à atuação do MPC/SC foram devidamente res-

pondidas após pesquisa, contato com outros órgãos e/ou pedidos de complementação ao manifestante. E média, a Ouvidoria investiu 1 hora para atender cada manifestação no ano de 2020, 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

Em média 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 realizado pela Ouvidoria. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, mediante solicitação justificada⁵. Para os Pedidos de Informação, o prazo de resposta é 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa⁶.

Em 2020, o prazo médio de resposta ao cidadão foi 6,22 dias⁷. As demandas que exigiram mais tempo para análise dos Procuradores de Contas foram devidamente justificadas e prorrogadas dentro do prazo legal. Observa-se, portanto, que todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo.

⁵ Artigo 16, da Lei 13.467/17, disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm.

⁶ 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.

⁷ Relatório disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

Tempo de resposta às manifestações na Ouvidoria MPC/SC em 2020.

Prazo de resposta	Quantitativo	Percentual
0 a 10 dias	639	88,63%
11 a 20 dias	33	4,58%
21 a 30 dias	43	5,96%
Acima de 30 dias	6	0,83%
Total	721	100%

Tabela 3 Prazo das respostas exaradas pelo MPC/SC no ano de 2020.
Fonte: Ouvidoria/MPC.

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 2020, 32 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	Sim	Sim	Muito Satisfeito	
Solicitação	Sim	Sim	Muito Satisfeito	Muito satisfeito com a qualidade da resposta, do Fala-Br e do prazo.
Solicitação	Sim	Sim	Muito Satisfeito	Muito satisfeito com a qualidade da resposta, do Fala-Br e do prazo.
Solicitação	Sim	Sim	Satisfeito	Satisfeito com a qualidade da resposta, do Fala-Br e do prazo.
Denúncia	Sim	Sim	Muito Satisfeito	Muito satisfeito com a qualidade da resposta, do Fala-Br e do prazo.
Denúncia	Sim	Sim	Muito Satisfeito	Muito satisfeito com a qualidade da resposta.
Denúncia	Parcialmente	Sim	Regular	A resposta foi dada em razão da qualidade do sistema Fala-Br.
Denúncia	Sim	Sim	Satisfeito	Satisfeito com a qualidade da resposta, do Fala-Br e do prazo.
Denúncia	Parcialmente	Sim	Regular	Avaliação em razão da qualidade da resposta.
Reclamação	Não	Difícil	Muito Insatisfeito	Recebi até o mês 7/2020 as parcelas e ainda não recebi as demais
Solicitação	Sim	Muito fácil	Muito Insatisfeito	
Denúncia	Parcialmente	Muito fácil	Satisfeito	

Solicitação	Não	Fácil	Satisfeito	Obrigado por responder vocês foro os únicos a me dar uma resposta
Denúncia	Sim	Fácil	Satisfeito	Obrigado pela ajuda.
Denúncia	Sim	Muito fácil	Satisfeito	
Reclamação	Sim	Muito fácil	Muito Insatisfeito	
Reclamação	Não	Difícil	Insatisfeito	Nada foi resolvido,
Reclamação	Parcialmente	Regular	Regular	Um pouco complicado o acesso às perguntas.
Reclamação	Sim	Muito fácil	Muito Insatisfeito	Apesar de não ser o órgão competente para a reclamação feita, agradeço a atenção perfeita e imediata prestada. Ótimo trabalho de atendimento
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Insatisfeito	
Denúncia	Sim	Fácil	Muito Insatisfeito	
Denúncia	Não	Muito fácil	Satisfeito	
Solicitação	Sim	Regular	Satisfeito	
Denúncia	Parcialmente	Fácil	Satisfeito	Gostei que foi dado retorno quase que imediato, aguardo solução do problema (denúncia) Por um Brasil mais justo.
Reclamação	Parcialmente	Fácil	Muito Insatisfeito	
Denúncia	Sim	Fácil	Muito Insatisfeito	Minha solicitação já foi resolvida
Reclamação	Não	Muito fácil	Regular	Bom dia, não estou trabalhando e preciso do apoio do governo. Enredo em abril de 2020, estou aguardando o segunda parcela
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Insatisfeito	Prático e objetivo, muito bem esclarecido.

Reclamação	Sim	Muito fácil	Muito Insatisfeito	Ótimo
Denúncia	Sim	Muito fácil	Regular	Muito obrigado pela resposta, já comparei pessoalmente no 23 DP e finalizei o BO, esta no encargo agora do delegado para deferir se prossegue com o inquérito policial ou arquiva.
Reclamação	Sim	Muito fácil	Muito Insatisfeito	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.

Quadro 1 Fonte: Sistema Fala BR. A partir de 10/06/2020 a pesquisa de avaliação passou por uma atualização. Com isso, as 9 (nove) primeiras respostas são oriundas do formulário antigo, sendo o campo "comentário" diferente das demais.

Muitas demandas recebidas pela Ouvidoria em 2020 foram de assuntos relacionados ao auxílio-emergencial e ao seguro-desemprego, além de outros 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.

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



TOTAL DE RESPOSTAS **32**

SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA



NÍVEL



SÉRIE HISTÓRICA



5. PARTICIPAÇÃO E REPRESENTAÇÃO EM CURSOS E EVENTOS

O MPC/SC preza pela qualificação e o constante aperfeiçoamento dos servidores que atuam na Ouvidoria. Ao atender o cidadão, esse servidor passa a ser porta-voz da instituição e principal interface entre o MPC/SC e a sociedade.

A equipe da Ouvidoria do MPC/SC esteve presente, em 2020, em cursos de capacitação para agentes que atuam em ouvidorias públicas e serviços de informação ao cidadão. Todas as capacitações realizadas foram oferecidas de forma gratuita ao MPC/SC.

Curso “Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários de Serviços Públicos”, nos dias 24, 26 e 31 de agosto e 02 de setembro, oferecido de forma virtual. Participaram as servidoras Camila Galotti Stringari Demarche, Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola e Gisiela Klein.

Webinar “Ouvidoria em Pauta”, no dia 19 de novembro de 2020, promovido pela Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina. Participou a servidora Camila Galotti Stringari Demarche.

Palestras e cursos online durante todo o ano de 2020 sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que afeta diretamente as atividades da Ouvidoria.

No mesmo ano, a servidora Gisiela Klein submeteu um estudo de caso ao “VII Encontro Brasileiro de Administração Pública (EBAP)”. Todo o processo de planejamento e implementação da Ouvidoria MPC/SC foi compilado em um relato técnico e apresentado, em evento virtual, no dia 11 de novembro de 2020⁸.

6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria MPC/SC busca consolidar-se como espaço democrático de participação e diálogo entre o cidadão e a instituição, ao estabelecer um canal de comunicação, facilitando o acesso às informações, dirimindo dúvidas e acolhendo manifestações (sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias). O ano de 2020, entretanto, foi um período atípico, com uma pandemia mundial que impôs restrições severas à população de todo o planeta. Tal cenário teve influência direta no trabalho da Ouvidoria MPC/SC.

⁸ Relato técnico disponível em <https://www.mpc.sc.gov.br/artigos-e-apresentacoes/>

Em uma semana (de 17 a 20 de março de 2020), a organização adaptou seus processos internos, suas ferramentas e softwares para iniciar o trabalho remoto. Instituído de forma temporária no MPC/SC para atender às restrições impostas pela COVID-19, o teletrabalho colocou a Ouvidoria em papel de destaque no ano de 2020. **Antes da pandemia, a Ouvidoria era o principal canal de comunicação entre cidadão e organização. Após a pandemia, o setor passou a ser vital.**

Os horários de atendimento foram ampliados e os canais de comunicação receberam especial atenção, não só por parte dos servidores diretamente envolvidos com o trabalho na Ouvidoria, mas também da alta administração. O monitoramento dos canais de comunicação (sistema Fala-BR, e-mail, telefone, WhatsApp e redes sociais) foi intensificado de segunda a sexta-feira, e foram instituídos plantões nos fins de semana e feriados, principalmente em momentos críticos da pandemia com atuação direta do MPC/SC - aumento de contratos sem licitação por parte do Poder Público, concessão de auxílio emergencial a pessoas sem direito a receber, desvios de verbas públicas, negligência na prestação de serviços, entre outros problemas.

A procura pela Ouvidoria cresceu consideravelmente desde o início da pandemia. O relatório do segundo trimestre de 2020 aponta um aumento de 236,8% em relação ao primeiro trimestre⁹. Como foi detalhado neste relatório, nem todas as demandas recebidas guardavam relação direta com a atuação do órgão ministerial, mas todas foram devidamente atendidas ou encaminhadas.

⁹ Disponível em <https://www.mpc.sc.gov.br/noticias/noticias-home/atendimento-na-ouvidoria-do-mpc-sc-aumenta-2368/>.

das aos setores e servidores responsáveis de outras instituições. Esse atendimento qualificado ao cidadão demandou, em média, 1 hora de dedicação dos servidores da Ouvidoria. A avaliação interna da Ouvidoria MPC/SC é que tal atendimento deve seguir sendo realizado. Primeiramente por ser um direito do cidadão e ademais pelos resultados positivos observados na pesquisa de satisfação do usuário.

Entre os desafios identificados em 2020 que devem ser considerados nos próximos anos, os servidores da Ouvidoria apontam a necessidade de qualificar as manifestações antes de encaminhá-las à análise dos Procuradores de Contas. Para dar conta deste desafio, uma proposta de integração da Ouvidoria e Controladoria Interna está sendo implementada.

Outras questões que merecem atenção no setor são: 1) revisão dos fluxos internos de trabalho; 2) redação de uma portaria institucional que regula o funcionamento da Ouvidoria; 3) mapeamento dos dados pessoais sensíveis que tramitam no setor; 4) mapeamento de processos; 5) criação de um manual de gestão do conhecimento e 5) revisão constante dos canais de comunicação.

O presente relatório tenta dar conta do momento da Ouvidoria MPC/SC no ano de 2020, ao mesmo tempo que aponta para melhorias necessárias nos meses seguintes. **A conclusão é de que o setor se adaptou com sucesso às limitações impostas pelas restrições sanitárias e deu conta de atender ao expressivo aumento nas demandas oriundas da sociedade civil.**

Florianópolis, 16 de abril de 2021.



MPC

**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE CONTAS**

SANTA CATARINA