



**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS
DE SANTA CATARINA**

Relatório Anual de Atividades - Exercício de 2022

MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DE SANTA CATARINA

ELABORAÇÃO Camila Galotti Stringari Demarche.

Procurador-Geral – Diogo Roberto Ringenberg

EQUIPE DA OUVIDORIA:

Camila Galotti Stringari Demarche

Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola

Iuri Feitosa Bernazzolli

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	4
1. APRESENTAÇÃO.....	5
2. DEMANDAS ATENDIDAS PELA OUVIDORIA.....	5
2.1. Tipos de manifestações recebidas na Ouvidoria.....	6
2.2. Canais de entrada utilizados.....	7
2.3. Distribuição das manifestações.....	8
2.4 Assuntos recorrentes nas manifestações.....	9
3. PRAZOS DE RESPOSTA.....	10
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA....	11
5. AÇÕES POR PARTE DOS GABINETES A PARTIR DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA.....	15
7. CONCLUSÃO.....	16

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES**Exercício de 2022**

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 2022.

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.

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 2022 foram registradas 611 demandas na Ouvidoria do MPC/SC (Gráfico 1).

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

Manifestações recebidas por mês no ano de 2021 e 2022

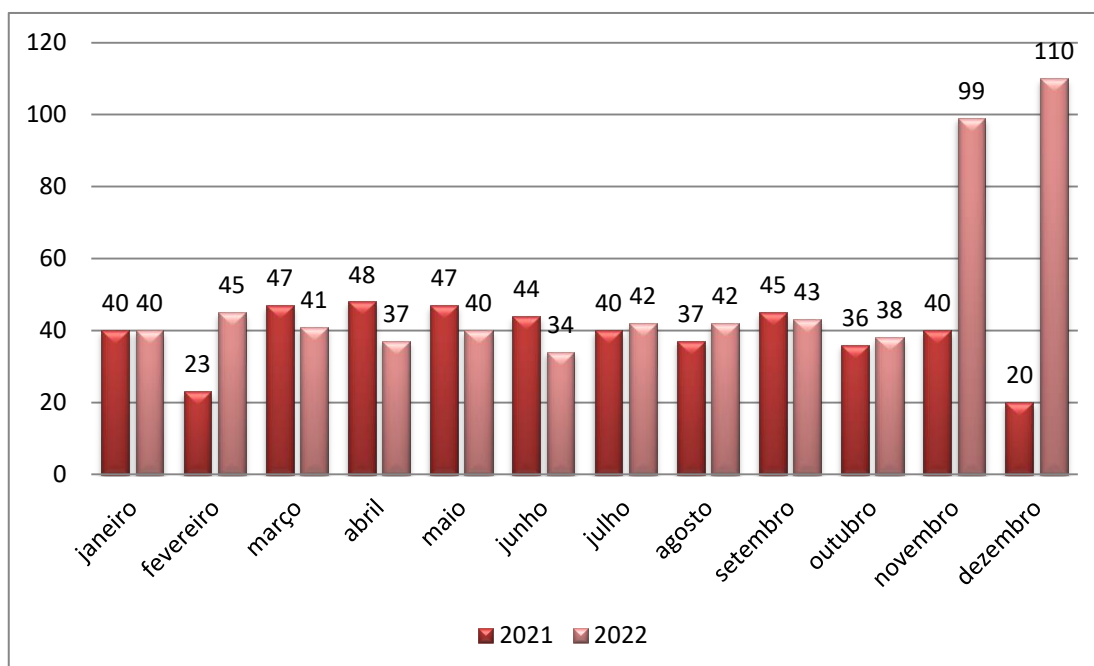


Gráfico 1 Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do MPC/SC em 2021 e 2022.

Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

Manifestações recebidas por trimestre e total anual em 2022.

Trimestre	Manifestações recebidas	Manifestações Resolvidas	Índice de resolutividade
01 de janeiro a 31 de março	126	126	100%
01 de abril a 30 de junho	111	111	100%
01 de julho a 30 de setembro	127	127	100%
01 de outubro a 31 de dezembro	247	247	100%
Anual	611	611	100%

Tabela 1 Total de manifestações recebidas trimestralmente pela Ouvidoria do MPC/SC em 2022.

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 2022, foram registradas 513 denúncias, sendo 124 delas com identificação do denunciante. As outras 389 foram recebidas de forma anônima, o que o sistema

classifica como comunicação. Do total de denúncias, 6 foram recebidas de outros órgãos públicos e 51 encaminhadas para ouvidorias de outros órgãos.

Ainda com relação ao tipo de manifestação, foram recebidos 17 pedidos de informação, 31 reclamações, 40 solicitações e 10 sugestões.

Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC em 2022.

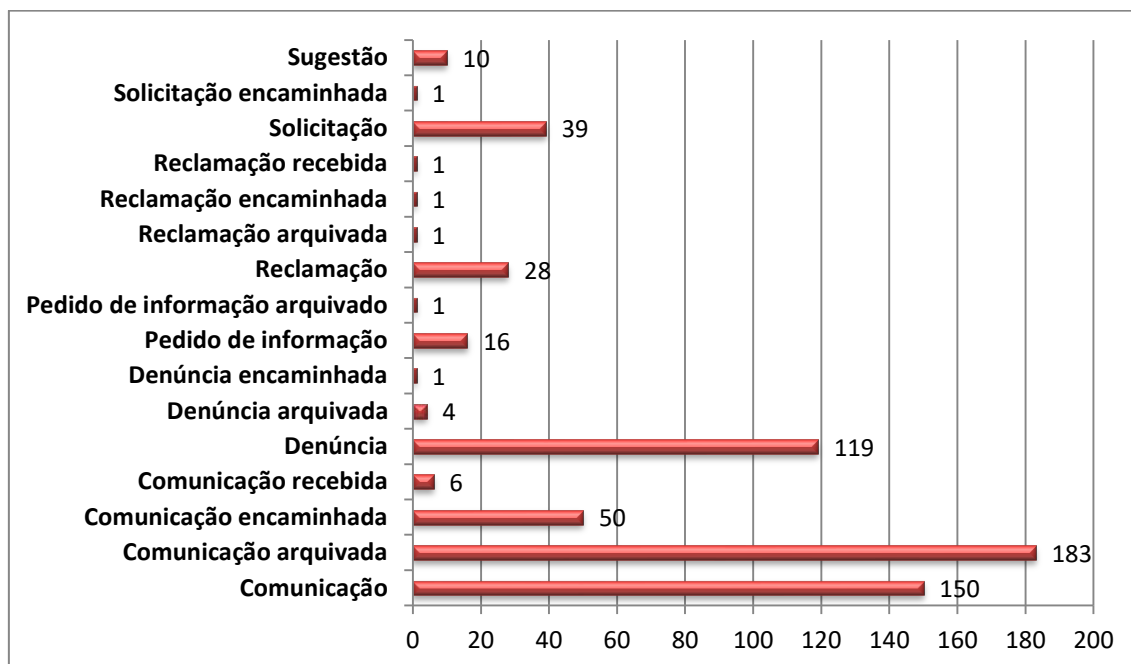


Gráfico 2 Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC em 2022. Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

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 2022, 525 manifestações foram registradas por meio do Sistema Fala-Br, disponível no link da Ouvidoria, no sítio do MPC/SC². Outras 86 manifestações percorreram diferentes canais: 64 foram recebidas por e-mail; 5 por

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

WhatsApp; 1 pelo Instagram; 13 foram instauradas de ofício pelo(a) Procurador(a) e 3 foram cadastradas no nosso site (no campo “envie sua sugestão”). Ao todo, a Ouvidoria MPC/SC contabilizou 611 registros de manifestações em 2022, sendo 598 recebidas por meio eletrônico.

O gráfico abaixo demonstra os Canais utilizados pelos cidadãos para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2022.

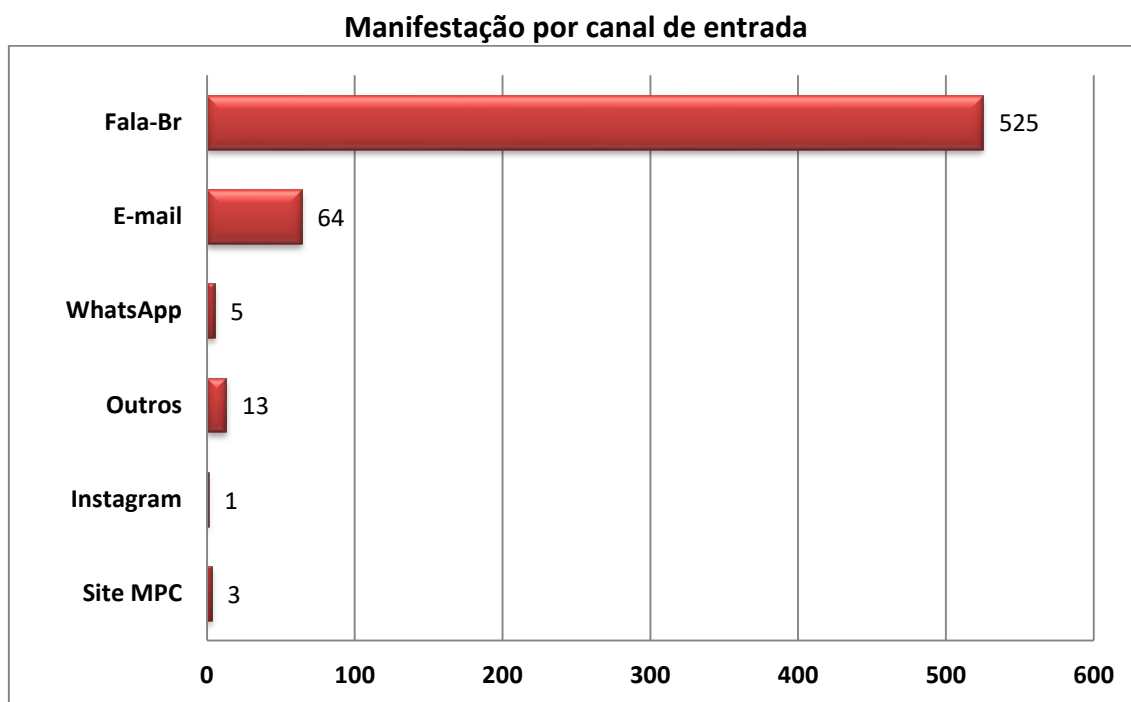


Gráfico 3 Canais de comunicação utilizados pelo cidadão para entrar em contato com a Ouvidoria do MPC/SC em 2022. Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

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.

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/>.

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.

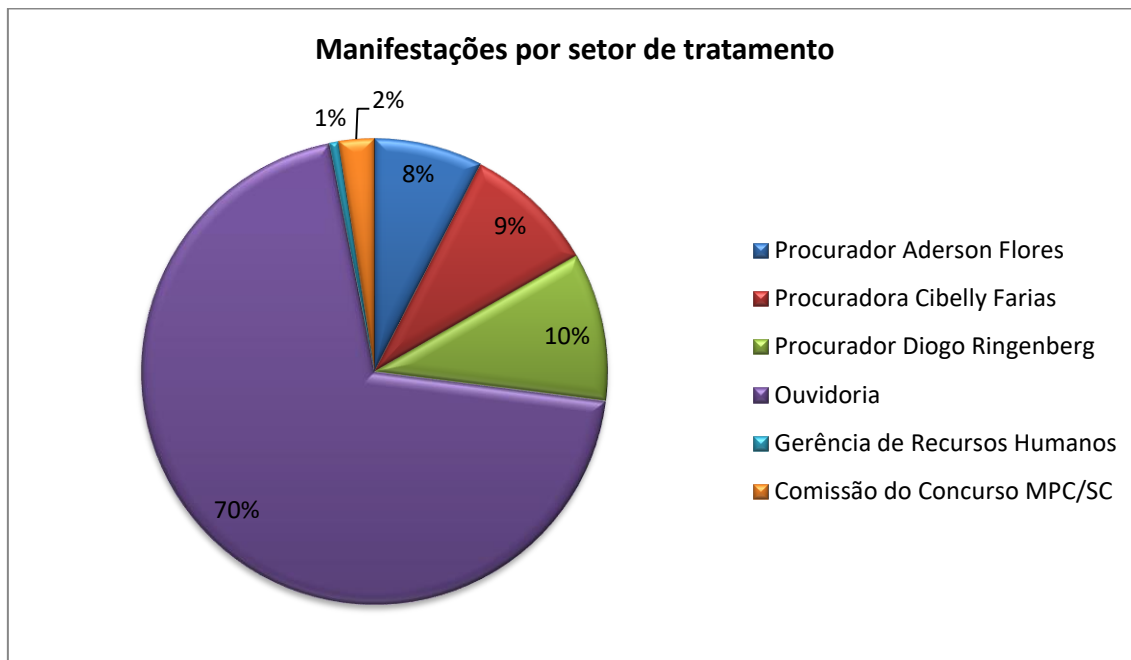


Gráfico 4 Percentagem de manifestações resolvidas por cada setor do MPC/SC. Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

Número de manifestações atendidas por cada setor no MPC/SC em 2022.

Distribuição por setor	Quantidade de manifestações
Gabinete do Procurador Aderson Flores	46
Gabinete da Procuradora Cibelly Farias	56
Gabinete do Procurador Diogo R. Ringenberg	63
Ouvidoria	427
Comissão do Concurso MPC/SC	15
Gerência de Recursos Humanos	4

Tabela 2 Número de manifestações atendidas pelos setores do MPC/SC em 2022. Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

2.4 Assuntos recorrentes nas manifestações

As manifestações políticas foram tema de boa parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2022, com 143 demandas, a maioria arquivada por carecer de elementos mínimos para apuração.

Todas as 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 2022, 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 prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa⁵.

De acordo com os dados da tabela abaixo, observa-se que todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo.

Tempo de resposta às manifestações na Ouvidoria do MPC/SC em 2022.

Prazo de resposta	Quantitativo	Percentual
Respondidas no mesmo dia	198	33%
1 a 5 dias	246	40%
6 a 10 dias	45	7%

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

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.

11 a 20 dias	50	8%
21 a 30 dias	69	11%
Acima de 30 dias	3	1%
Total	611	100%

Tabela 4 Prazo das respostas exaradas pelo MPC/SC no ano de 2022. 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 2022, 36 pessoas responderam à pesquisa, conforme o Quadro 01.

Quadro 01 com resumo da pesquisa de satisfação do cidadão usuário da Ouvidoria do 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 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.
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Solicitação	Sim	Muito fácil	Satisfeito	Considerando o sigilo que deve haver nessa fase do concurso, me considero satisfeita, entretanto espero que esses questionamentos a respeito da atuação da banca nos últimos tempos sejam observados para o concurso do MPCSC.
Denúncia	Não	Fácil	Muito Insatisfeito	O bar mencionado irregular continua perturbando. Acredito que não foi atendido o encaminhamento da ouvidoria. Infelizmente o cidadão que paga os impostos, que respeita a comunidade nunca é escutado. Comprova que existe influência política e desrespeito total com a população.
Denúncia	Sim	Fácil	Muito Satisfeito	
Denúncia	Sim	Fácil	Muito	

			Satisfeito	
Denúncia	Sim	Fácil	Muito Satisfeito	Muito bem atendida.
Reclamação	Sim	Muito fácil	Satisfeito	
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Reclamação	Não	Fácil	Muito Insatisfeito	Tive meu benefício negado meu filho de 10 anos não existe pra vocês, ele possui CPF. Eu não recebo nada de auxílio, sou autônoma, meu filho tem problemas psicológicos, usa remédios contínuos e eu nem posso contestar. Injusto demais.
Denúncia	Não	Muito fácil	Insatisfeito	Deram uma resposta padrão, da qual já tenho conhecimento, inclusive orientando-me a proceder sobre algo que já havia citado na petição sobre interposição de recursos junto à Banca Examinadora.
Denúncia	Não	Fácil	Muito Insatisfeito	Considerando a autotutela que visa a administração pública eventual projeto de lei irregular sobre matéria financeira pode sim ser objeto de atuação do MPC por meio de recomendação para que o gestor revogue a lei ou então que a altere no necessário. Ademais, ao permanecer esse entendimento o denunciante não tem capacidade postulatória para se insurgir contra a demanda no judiciário, diferentemente do ministério público.
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Denúncia	Não	Muito fácil	Regular	
Denúncia	Parcialmente Atendida	Regular	Satisfeito	

Reclamação	Parcialmente Atendida	Muito fácil	Muito Satisfeito	Obrigado
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Denúncia	Não	Difícil	Muito Insatisfeito	
Denúncia	Parcialmente	Muito fácil	Muito Satisfeito	Realmente foi me respondido corretamente a qual órgão me reportar, portanto agradeço e sei qual norte tomar. Apenas uma observação, a própria Polícia Civil me enviou o link. Vejo que eles não estão falando a mesma linguagem é apenas uma crítica construtiva.
Denúncia	Não	Muito fácil	Muito Satisfeito	Tudo ok, compreendido.
Denúncia	Não	Fácil	Insatisfeito	A intenção deste instrumento foi denunciar o mau uso do dinheiro público pela compra reiterada de produtos sem qualidade. Ficou faltando explicar qual o canal para tal denuncia. Pelo canal informado ja fiz reiteradas reclamações, sem sucesso.
Solicitação	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Reclamação	Não	Fácil	Muito Insatisfeito	
Solicitação	Sim	Fácil	Satisfeito	
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	Em síntese, o pleito pretendido foi analisado com extremo zelo e profundidade. Excelente trabalho.
Denúncia	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	Excelente trabalho. Estou satisfeito com emissão de decisão exarada pelo Ilmo. Procurador de Contas do E. MPC/SC. Parabéns!
Denúncia	Não	Difícil	Insatisfeito	Não deram andamento em uma denuncia gravíssima.

Quadro 1 Fonte: Sistema Fala BR.

Muitas demandas recebidas pela Ouvidoria em 2022 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 OUVIDORIA⁶

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 área⁷.

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 Procedimento 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.

⁶ Levantamento iniciado a partir de maio de 2021.

⁷ O Planejamento Estratégico está disponível no site <https://www.mpc.sc.gov.br/planejamento-estrategico/>

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 tramitação⁸.

Manifestações que resultaram em ações por parte dos gabinetes ⁹						
MÊS	PIP e PM ¹⁰	Notícia de Fato	Representações	Notificações Recomendatórias	Ofícios Expedidos	Outros ¹¹
Janeiro	3	7	3	3	8	24
Fevereiro	9	6	1	3	20	34
Março	11	5	0	0	25	33
Abril	7	2	0	0	17	26
Maiο	4	5	1	0	10	10
Junho	6	5	1	0	8	8
Julho	2	2	0	0	20	18
Agosto	12	4	0	2	11	20
Setembro	6	7	2	2	4	13
Outubro	4	4	0	1	7	13
Novembro	8	2	6	2	13	26
Dezembro	2	2	1	0	3	4

Tabela 6 Ações por parte dos gabinetes a partir de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, de janeiro a dezembro de 2022. Fonte: Diretoria-Geral de Contas Públicas do MPC/SC.

6. CONCLUSÃO

Encerramos este relatório reafirmando a missão institucional da Ouvidoria, como elo de comunicação entre a sociedade e o poder público, através de iniciativas que redundaram em um aumento substancial no registro de demandas destinadas a

⁸ Texto retirado da Portaria MPC Nº 4/2020, disponível no site <https://www.mpc.sc.gov.br/portarias-2020/>.

⁹ Levantamento iniciado a partir de maio de 2021.

¹⁰ 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/>.

¹¹ Informações e despachos emitidos internamente na instrução de procedimentos.

combater o mau uso do dinheiro público e a promover a responsabilidade dos órgãos e agentes dos municípios e estado de Santa Catarina.

Para o exercício de 2023 temos novos desafios a serem cumpridos, sempre visando à excelência dos serviços prestados à população e auxiliando o Ministério Público de Contas de Santa Catarina a perseguir seu objetivo como órgão de controle.

Florianópolis, 10 de abril de 2023.