

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL**

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

**01 DE JULHO A 30 DE SETEMBRO DE 2021**

## **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 julho a 30 de setembro de 2021.

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

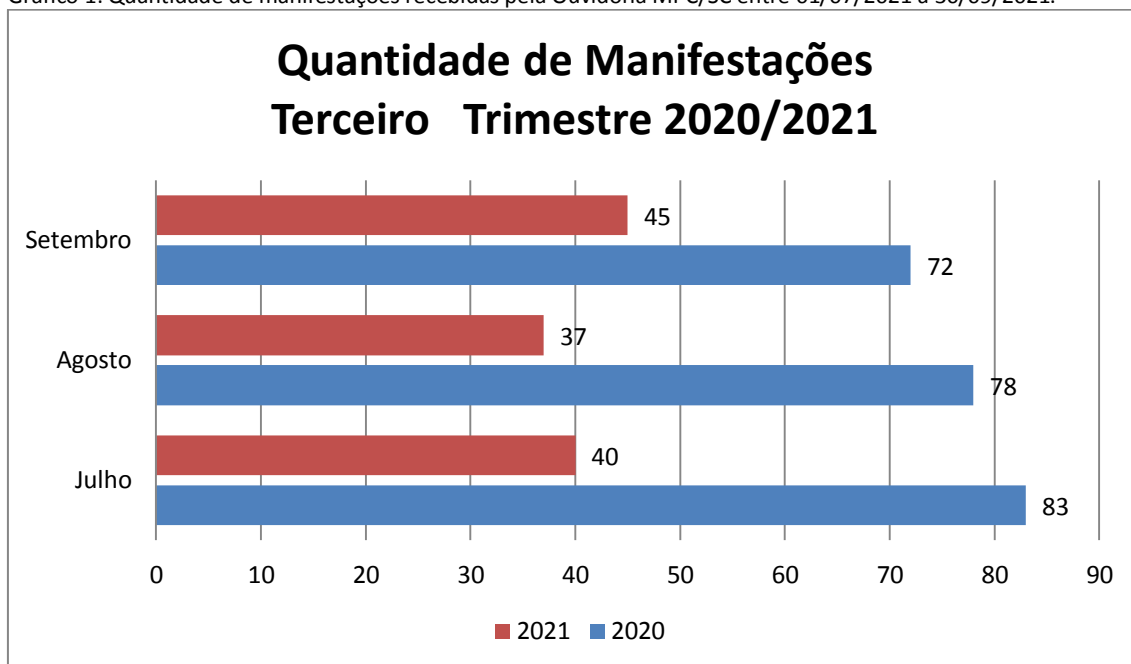
Além de ser um canal de comunicação entre o cidadão e o Ministério Público de Contas, a Ouvidoria divulga e informa a população sobre as atribuições e limites de atuação do MPC/SC. Presta também orientação aos cidadãos para onde devem dirigir-se em busca da solução de problemas, seja na Instituição ou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

No período de 01 de julho a 30 de setembro de 2021 foram recebidas 122 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 01/07/2021 a 30/09/2021.



Fonte: Ouvidoria do MPC/SC

Levantamento realizado pela Ouvidoria indicou que grande parte das manifestações recebidas nesse mesmo período de 2020 estavam relacionadas ao “auxílio emergencial”.

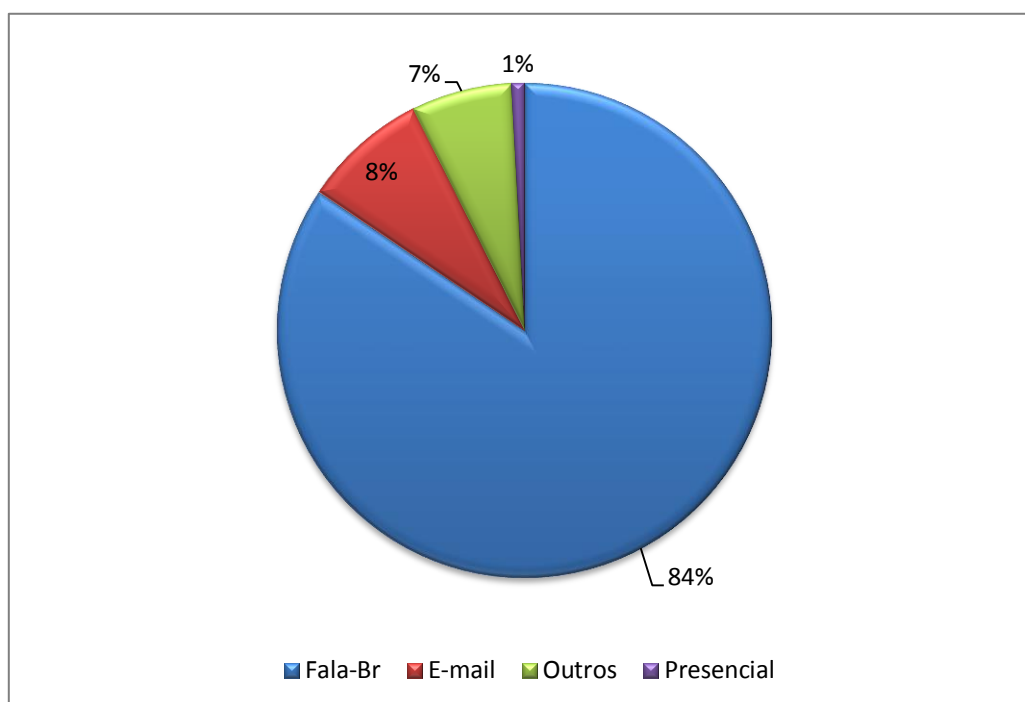
### 3. COMO OS SERVIÇOS FORAM ACESSADOS

Desde 18 de março de 2020, todos os servidores do MPC/SC estavam trabalhando remotamente para realizar o atendimento ao cidadão com segurança durante a pandemia do novo Coronavírus (COVID-19). Em 11 de agosto de 2021 o MPC/SC retomou as atividades presenciais, seguindo as regras sanitárias previstas na Portaria MPC nº 46/2020. O atendimento presencial está reservado a situações excepcionais, mediante agendamento com 24 horas de antecedência. As manifestações continuam sendo recebidas, preferencialmente, por meio do site [www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/](http://www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/), que direciona para o sistema utilizado – Fala-BR; 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<sup>2</sup>.

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

Nesse trimestre, 103 manifestações foram registradas por meio do Fala-BR, 10 foram recebidas por e-mail, 8 de ofício pelos Procuradores e 1 presencialmente. O canal mais utilizado pelo cidadão foi o Fala-BR, ficando com o percentual de 84% das manifestações (Gráfico 02).

Gráfico 2: Canais de entrada das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/07/2021 a 30/09/2021.



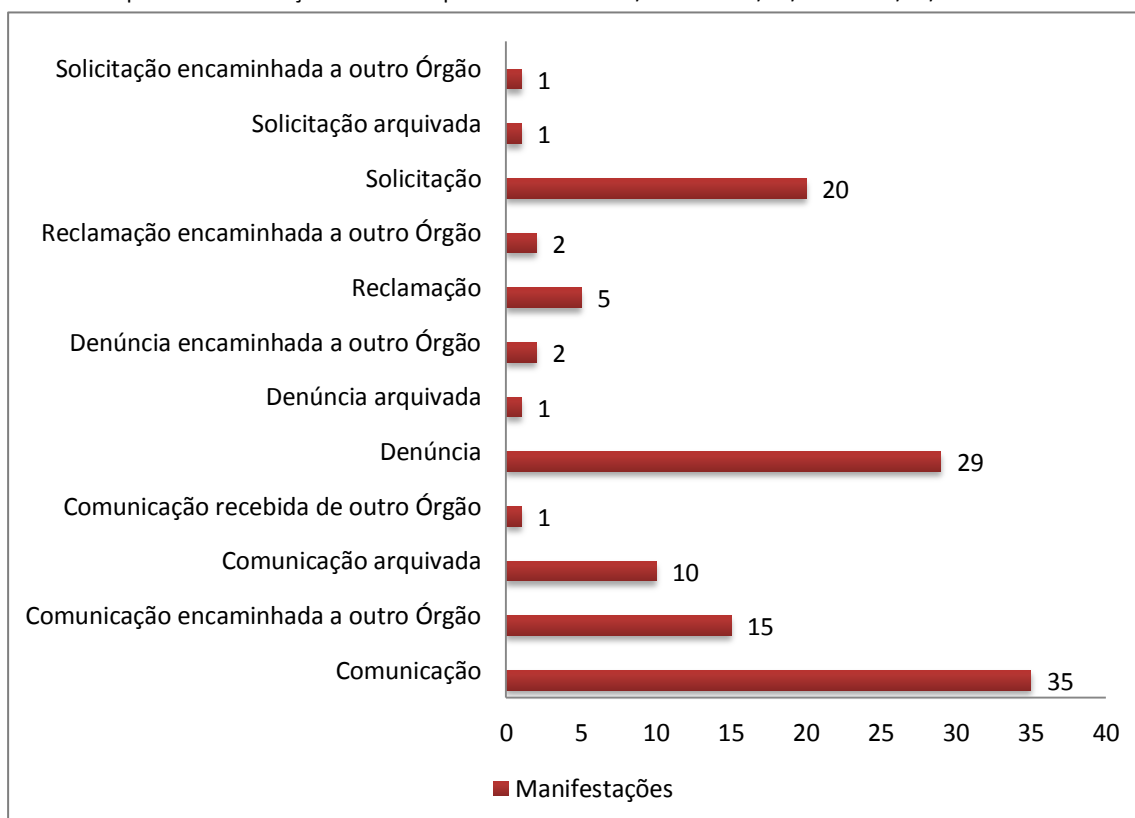
Fonte: Ouvidoria/MPC.

#### 4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Comunicação: 35
- Comunicação arquivada: 10
- Comunicação encaminhada a outro Órgão: 15
- Comunicação recebida de outro Órgão: 1
- Denúncia: 29
- Denúncia arquivada: 1
- Denúncia encaminhada a outro Órgão: 2
- Reclamação: 5

- Reclamação encaminhada a outro Órgão: 2
- Solicitação: 20
- Solicitação arquivada: 1
- Solicitação encaminhada a outro Órgão: 1

Gráfico 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/07/2021 e 30/09/2021.



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 122 manifestações recebidas neste terceiro trimestre de 2021, 12 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 01/07/2021 a 30/09/2021.

Nome do Órgão	Quantidade de manifestações encaminhadas
Prefeitura de Florianópolis	1
Secretaria de Estado da Educação	1
Ouvidoria-Geral da Prefeitura Florianópolis	1
Prefeitura de Porto Belo	1
Controle Interno de São Cristóvão do Sul	1
INSS	3
Ministério da Cidadania	3
Ministério da Economia	6
MPSC	1
Prefeitura de Anita Garibaldi	1
UFSC	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 01/07/2021 a 30/09/2021.

Assunto	Quantidade de manifestações
Ausência de depósito FGTS por parte do empregador	1

Auxílio doença	1
Auxílio emergencial	14
Benefício do INSS	1
Carteira digital	1
Concurso MPC/SC	2
Conselho tutelar	2
Denúncia de tortura	1
Denúncia trabalhista	5
Entrega não realizada pelos Correios	1
Evento durante a pandemia	1
Falta de vaga em creche de Rio do Sul	1
Fraude em pensão por morte	1
Informações dívida patrimônio da União	1
INSS	1
Irregularidade Bolsa Família	1
Irregularidade Concurso em Cocal do Sul	1
Irregularidade em escola de Balneário Camboriú	1
Irregularidade Servidor público	5
Irregularidades em escola da capital	1
Irregularidades Secretaria da Educação de Anita Garibaldi	1
Medicamentos	1
Nepotismo em Prefeitura	1
Obra em área de preservação ambiental	1
Obra irregular na capital	1
PASEP	1
Previdência Federal	1
Professores trabalhando sem se vacinar	1
Programa de Incentivo à Inovação - Prefeitura Florianópolis	1

Questionamento indenização de sobreaviso na Secretaria de Estado da Saúde	1
Recebimento irregular de seguro desemprego	1
Seguro-desemprego	6
Serviço privado	1
Sonegação fiscal empresa privada em Içara	1
Sugestão ao TSE	1
Superintendência Do Ministério da Fazenda - ES	1
Transparência Município de Içara	1

Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

O assunto em evidência nesse trimestre foi o “auxílio emergencial”, aparecendo em 14 das manifestações recebidas, seja como problemas no cadastro e recebimento ou fraudes na solicitação do auxílio.

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.

Mesmo em meio às dificuldades geradas pela pandemia, a Ouvidoria manteve a efetividade das respostas, registrando 100% das demandas atendidas no prazo.

### **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES:**

Quadro 3: Total de manifestações respondidas dentro do prazo entre 01/07/2021 a 30/09/2021.

RESPONDIDAS: 119	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>

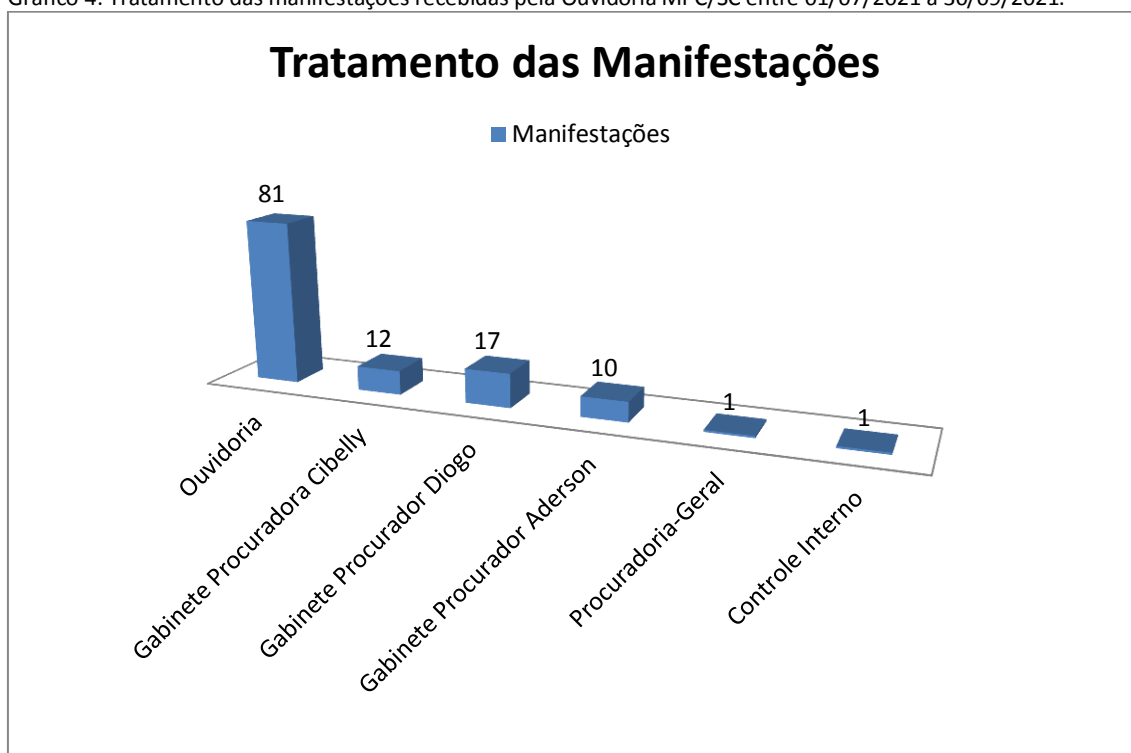
Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

## **7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES**

Durante o período analisado no presente relatório, 10 manifestações foram distribuídas ao Gabinete do Procurador Aderson Flores, 12 ao Gabinete da Procuradora Cibelly Farias e 17 ao Gabinete do Procurador Diogo Ringenberg, seguindo o rodízio previsto no art. 2º, da Portaria MPC Nº 04/2020. Uma manifestação foi atendida pelo Controle Interno e uma sugestão foi encaminhada à Procuradoria-Geral de Contas. Durante o trimestre analisado, o Procurador Aderson Flores usufruiu de férias nos períodos de 23 de agosto a 06 de setembro, e a Procuradora Cibelly Farias no período de 13 de setembro a 01 de outubro.

A Ouvidoria foi responsável pelo tratamento de 81 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 01/07/2021 a 30/09/2021.



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 – 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, 5 pessoas responderam a pesquisa, conforme tabela abaixo.

Quadro 4: Pesquisa de satisfação respondida entre 01/07/2021 a 30/09/2021.

<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>
Solicitação	Parcialmente Atendida	Fácil	Satisfeito	Aguardando ser atendido ou contatado para fornecer mais informações.
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.
Reclamação	Parcialmente Atendida	Regular	Muito Satisfeito	Um pouco difícil de entender a resposta. E também fiquei com medo de citar nomes. Obrigada!
Solicitação	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	Sim, foi realizada fiscalização no local da loja. Muito obrigada pelo atendimento de vocês, nota 1000.
Denúncia	Parcialmente Atendida	Difícil	Insatisfeito	Não dá para entender o que é uma resposta conclusiva sem mais explicações.

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 terceiro trimestre de 2021 da Ouvidoria do MPC/SC.



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



## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	1 (20,0%)
	SOLICITAÇÃO	2 (40,0%)
	DENÚNCIA	2 (40,0%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	0 (0,0%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

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

### 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

Miguel Henrique Pacheco Figueiredo – 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)

### 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, 07 de outubro de 2021.

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