

RELATÓRIO TRIMESTRAL

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

01 DE OUTUBRO A 31 DE DEZEMBRO 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 e Portaria nº 70/2022¹, 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. 70/2022, apresentamos o Relatório Trimestral da Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina, referente ao período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2022.

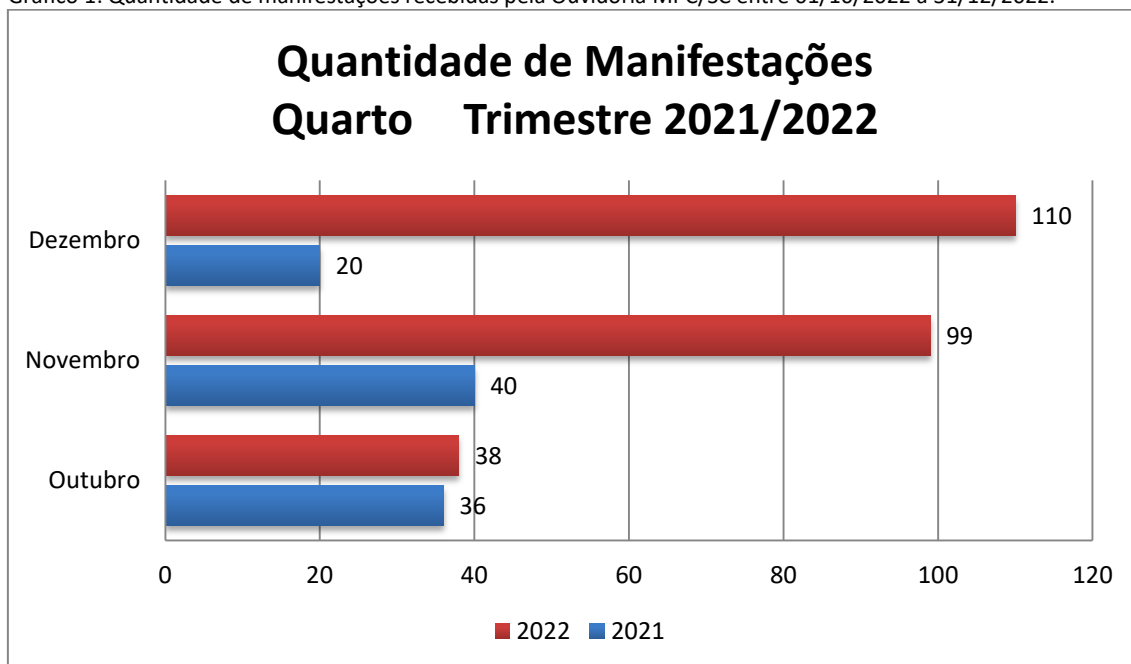
2. DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA

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 outubro a 31 de dezembro de 2022 foram recebidas 247 manifestações.

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

Gráfico 1: Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/10/2022 a 31/12/2022.



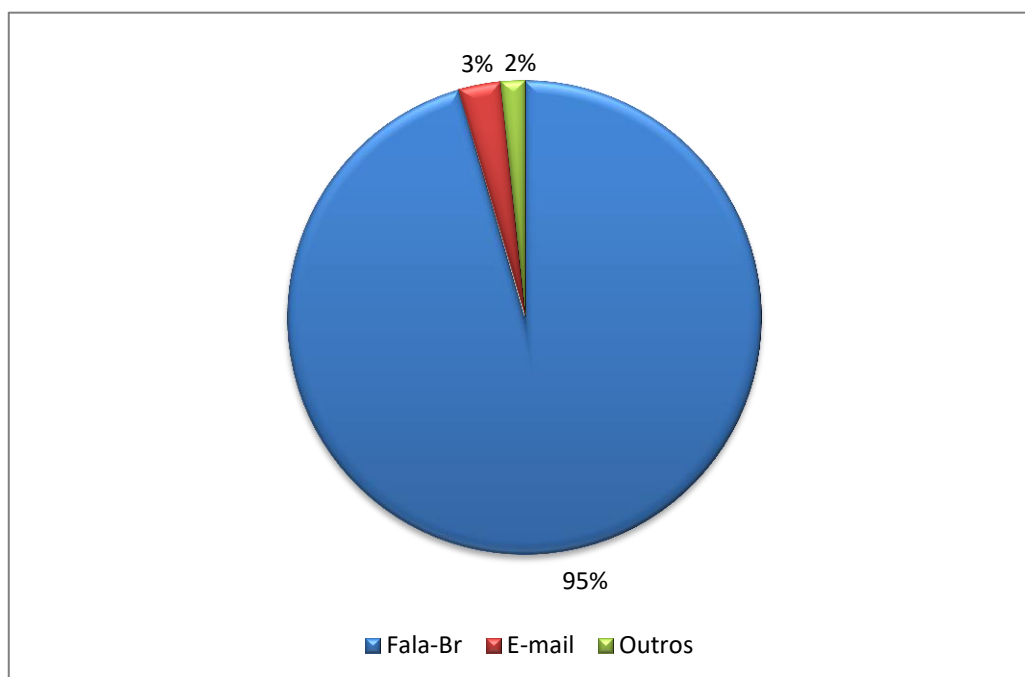
3. COMO OS SERVIÇOS FORAM ACESSADOS

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/, que direciona para o sistema Fala-BR; e-mail ouvidoria@mpc.sc.gov.br; pelo telefone (48) 3221-3962 e pelo nosso whatsapp e redes sociais².

Neste trimestre, 236 manifestações foram registradas por meio do Fala-BR, 7 foram recebidas por e-mail e 4 de ofício pelos Procuradores (no gráfico está com a legenda "Outros"). O canal mais utilizado pelo cidadão foi o Fala-BR, ficando com o percentual de 95% das manifestações (Gráfico 02).

² 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 01/10/2022 a 31/12/2022.

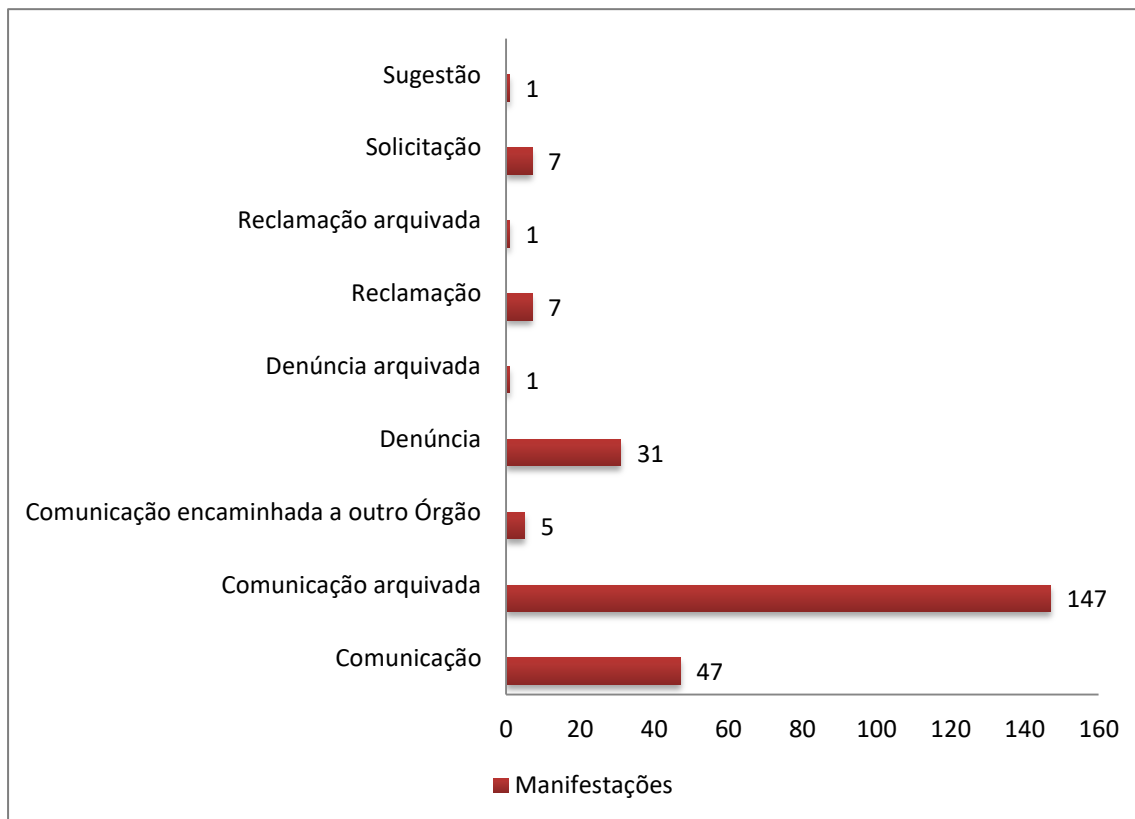


Fonte: Ouvidoria/MPC.

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Comunicação: 47
- Comunicação arquivada: 147
- Comunicação encaminhada a outro Órgão: 5
- Denúncia: 31
- Denúncia arquivada: 1
- Reclamação: 7
- Reclamação arquivada: 1
- Solicitação: 7
- Sugestão: 1

Gráfico 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/10/2022 e 31/12/2022.



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 247 manifestações recebidas neste quarto trimestre de 2022, 147 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. O grande número de arquivamentos foi resultado das eleições presidenciais, sendo que nesse período a Ouvidoria recebeu muitas manifestações de opiniões sobre o resultado das eleições, sem conteúdo a ser analisado.

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 01/10/2022 a 31/12/2022.

Nome do Órgão	Quantidade de manifestações encaminhadas
Câmara de Içara	1
Ouvidoria Geral do Estado	1
Receita Federal	1
Ministério do Trabalho e Previdência	1
SEF – Secretaria de Estado da Fazenda	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 à 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 01/10/2022 a 31/12/2022.

Assunto	Quantidade de manifestações
Auxílio Brasil	1
Averbação de tempo de serviço	1
Colocação de placa em rua do município de Araranguá	1
Concurso da Educação – Guatambu	1
Construções irregulares em Abdon Batista	1
Crime eleitoral	1
Defesa do Consumidor	1
Demanda trabalhista	6
Denúncia ambiental	1
Denúncia irregularidade de servidores	14
Desrespeito a LRF	1
Direitos humanos	1

Estabelecimento funcionando de forma irregular	1
Falta de atendimento CRAS de São José	1
Falta de dados portal da transparência	1
Fiscalização de obra irregular	1
Formação de cartel de empresas funerárias	1
Fraude em licitação	1
Investigação de inventário	1
Irregularidade Município de Nova Trento - EMEB Francisco João Valle	1
Irregularidade Secretaria de Obras	1
Manifestação eleições 2022	143
Nepotismo em Prefeitura	2
Orientação sobre MEI	1
Pedido de agendamento exame médico	1
Pedido de esclarecimento ao MPSC	1
Pesquisa de licitações e contratos	1
Possível erro no recolhimento de impostos municipais	1
Possível irregularidade empresa privada em Chapecó	1
Preservação da praia do Ribeiro – Bombinhas	1
Problema com abastecimento de água – Araquari	1
Reclamação do Atendimento pela Polícia Civil	1
Solicitação de atendimento por parte da defensoria Pública de São Paulo	1
Solicitação de Retificação edital Concurso CGE/SC	1
Sonegação fiscal	3
Título bancário	1

Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

Todas essas manifestações relatam **supostas irregularidades**, a serem apuradas pelo órgão competente.

Em se tratando dos 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 01/10/2022 a 31/12/2022.

RESPONDIDAS:	EM TRATAMENTO:
225	22
<ul style="list-style-type: none">• Dentro do prazo: 100%• Fora do prazo: 0%	<ul style="list-style-type: none">• Dentro do prazo: 100%• Fora do prazo: 0%

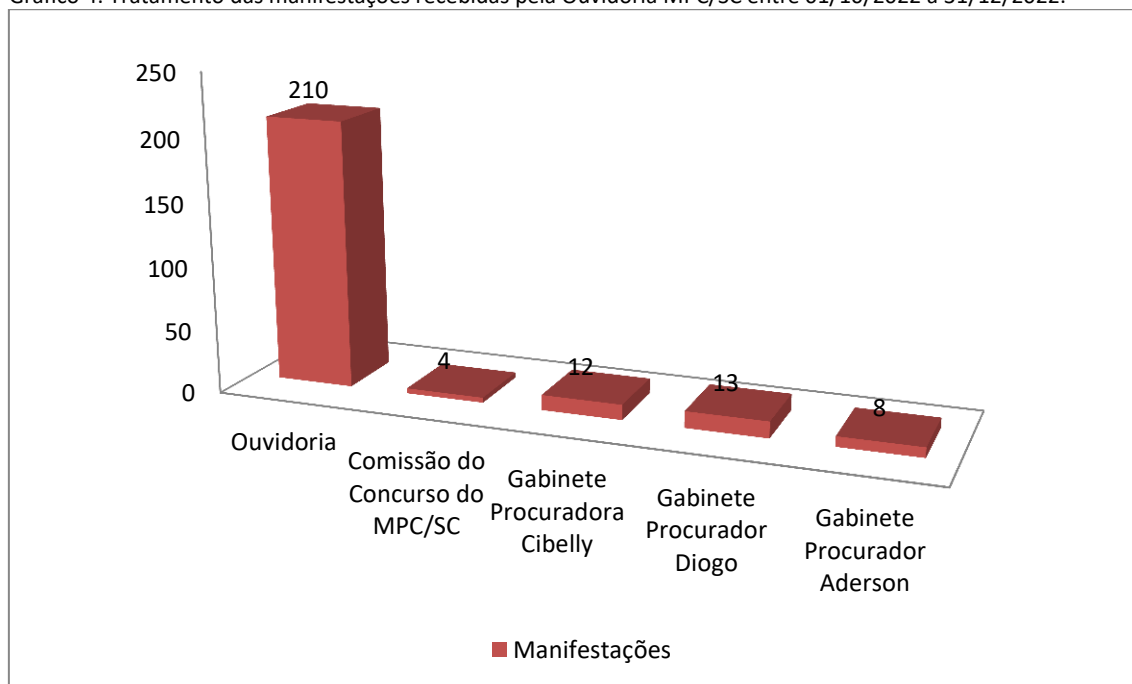
Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o período analisado no presente relatório, 8 manifestações foram distribuídas ao Gabinete do Procurador Aderson Flores, 12 ao Gabinete da Procuradora Cibelly Farias e 13 ao Gabinete do Procurador Diogo Ringenberg, seguindo o rodízio previsto no art. 2º, da Portaria MPC Nº 04/2020.

A Ouvidoria foi responsável pelo tratamento de 210 manifestações, seja orientando ou respondendo ao cidadão, ou fazendo o encaminhamento ao Órgão competente, e 4 manifestações foram respondidas pela Comissão do Concurso.

Gráfico 4: Tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/10/2022 a 31/12/2022.



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 foi contabilizado, mas fez 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, 09 pessoas responderam a pesquisa, conforme tabela abaixo.

Quadro 4: Pesquisa de satisfação respondida entre 01/10/2022 a 31/12/2022.

Tipo	A demanda foi atendida?	A resposta fornecida foi fácil de compreender?	Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?	Deixe aqui seu comentário:
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.

Fonte: Fala-Br.

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. AÇÕES POR PARTE DOS GABINETES A PARTIR DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA³

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 à 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.

³ Levantamento iniciado a partir de maio de 2021.

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 área⁴

O Procedimento de Investigação Preliminar - PIP, Procedimento de Monitoramento – PM e a Notícia de Fato estão regulamentados pela Portaria MPC Nº 4/2020⁵.

O Procedimento de Investigação Preliminar - PIP, de natureza facultativa, administrativa e unilateral, é 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.

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 tramitação⁶.

Manifestações que resultaram em ações por parte dos gabinetes⁷

MÊS	PIP e PM ⁸	Notícia	Representações	Notificações	Ofícios	Outros ⁹
-----	-----------------------	---------	----------------	--------------	---------	---------------------

⁴ O Planejamento Estratégico está disponível no site <https://www.mpc.sc.gov.br/planejamento-estrategico/>

⁵ Disponível em <https://www.mpc.sc.gov.br/download/portaria-mpc-no-04-2020/>.

⁶ Texto retirado da Portaria MPC Nº 4/2020, disponível no site <https://www.mpc.sc.gov.br/portarias-2020/>.

⁷ Levantamento iniciado a partir de maio de 2021.

⁸ 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/>.

⁹ Informações e despachos emitidos internamente na instrução de procedimentos.

		de Fato		Recomendatórias	Expedidos	
Outubro	4	4	0	1	7	13
Novembro	8	2	6	2	13	26
Dezembro	2	2	1	0	3	4

Quadro 5: Ações por parte dos gabinetes a partir de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, de outubro a dezembro de 2022. Fonte: Diretoria-Geral de Contas Públicas do MPC/SC.

10. EQUIPE DA OUVIDORIA DO MPC/SC

Integrantes:

Camila Galotti Stringari Demarche - Assistente de Procurador

Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola - Assistente de Procurador

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

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

11. 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, 22 de março de 2022.

Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina