

RELATÓRIO TRIMESTRAL

DE 27 DE MARÇO A 27 DE JUNHO DE 2019

1. APRESENTAÇÃO

Implementada pelo Regimento Interno do Ministério Público de Contas, Portaria MPC nº 48/2018, 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 27 de março a 27 de junho de 2019.

2. ATENDIMENTOS REALIZADOS

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.

Desse modo, nem todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria foram registrados, uma vez que, em se tratando de atendimento telefônico, pessoal, ou pelas redes sociais, o cidadão é por vezes orientado e/ou encaminhado ao órgão competente quando identificada que a demanda será desse modo melhor atendida.

2.1- Manifestações recebidas

No período de 27 de março a 27 de junho de 2019, foram recebidas 14 (quatorze) manifestações através de correio eletrônico diretamente no e-mail da Ouvidoria, 05 (cinco) via correspondência postal, 07 (sete) via e-Ouv, 05 (cinco) via whatsapp, totalizando 31 (trinta e uma) manifestações entre denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de informação.

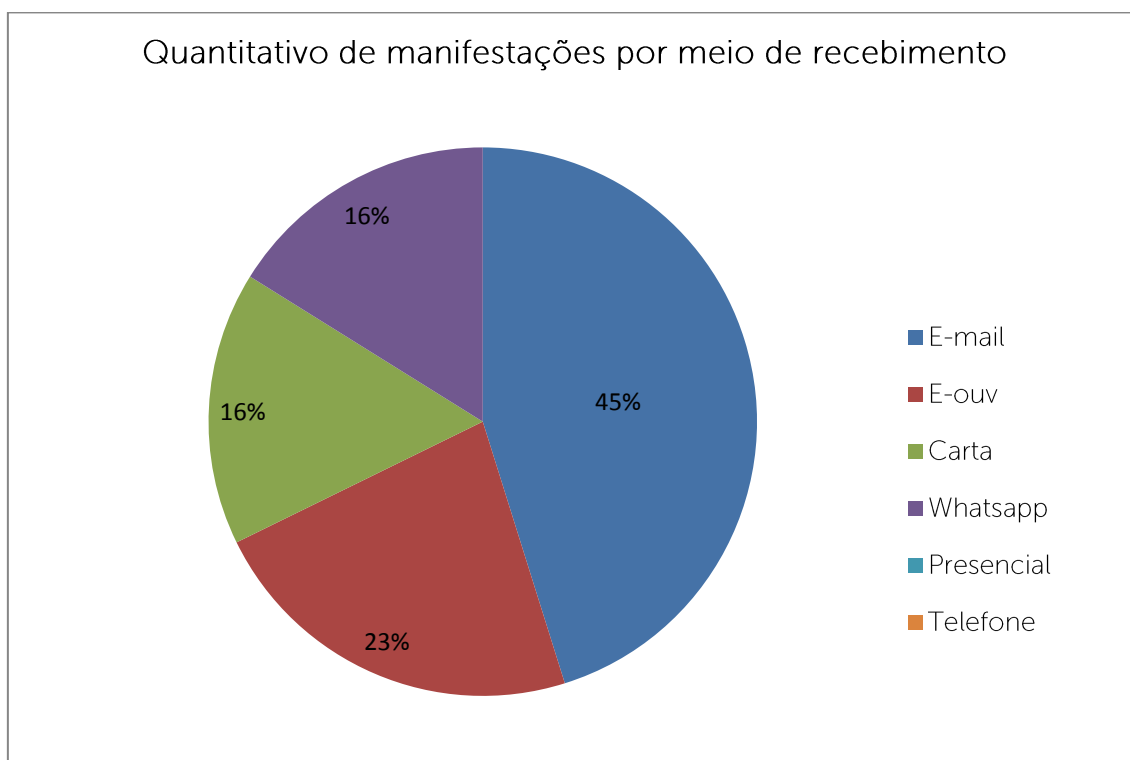
Portanto, o meio eletrônico continua sendo o mais utilizado pelos denunciantes que procuram esta Ouvidoria. O reduzido quantitativo de atendimentos realizados pessoalmente é compreensível, porquanto os demais meios disponíveis – formulário eletrônico, e-mail, telefone, carta, whatsapp e redes sociais – são notadamente mais cômodos aos cidadãos, tornado dispensável o deslocamento até este edifício sede.

Importante ressaltar que as manifestações recebidas via correspondência foram, em sua maioria, representações oriundas de outros órgãos.

Por meio do Sistema e-Ouv, a Agência Brasileira de Inteligência (ABIN) encaminhou ao MPC-SC denúncia anônima em 19 de junho de 2019. As informações foram tramitadas totalmente pelo sistema, sem necessidade de comunicação via e-mail ou telefone, o que permite maior celeridade ao processo. Ao receber a manifestação, a Ouvidoria do MPC-SC analisou o conteúdo e encaminhou ao Gabinete da Procuradora Cibelly Farias, de acordo com rodízio previsto no fluxo do setor.

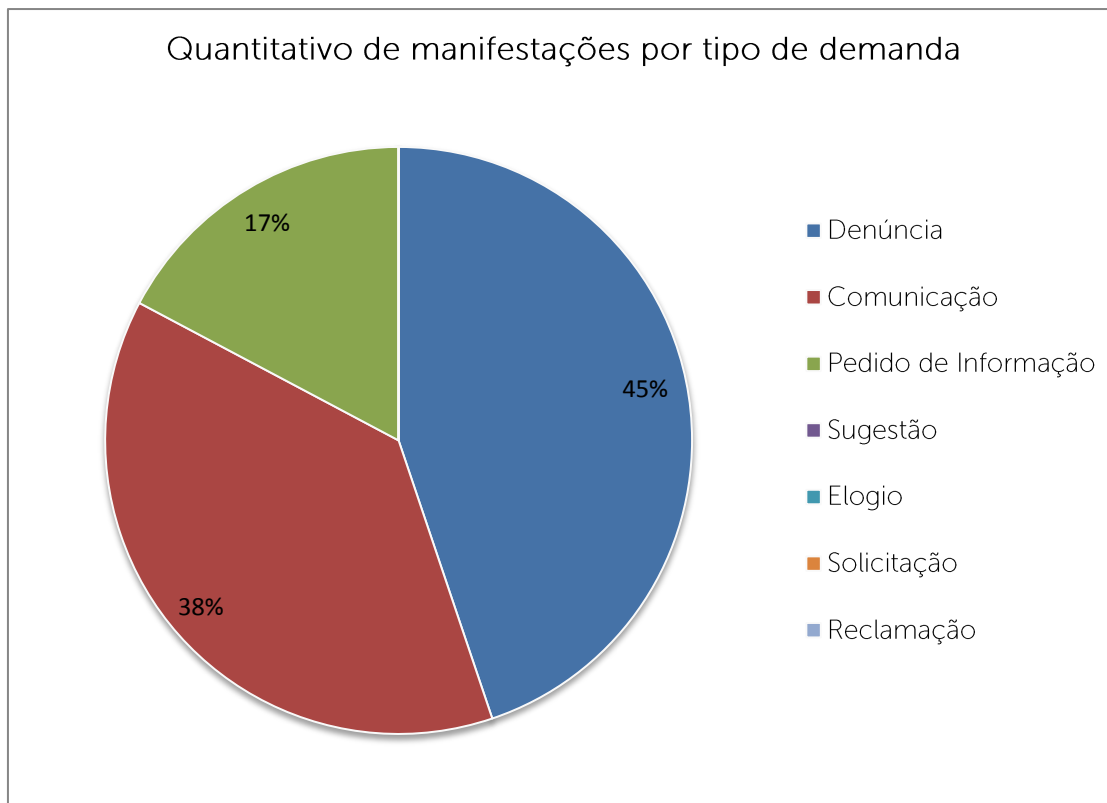
Outro caso que merece destaque no trimestre é uma manifestação recebida pela Ouvidoria do MPC-SC em 03 de abril de 2019 (conforme apresentado no gráfico do item 2.2). Trata-se de denúncia referente a problemas com pessoas em situação de rua em Florianópolis. O tema vem sendo tratado pela Secretaria Municipal de Assistência Social de Florianópolis, que também integra o Sistema e-Ouv. Nesse contexto, a manifestação foi tramitada do MPC-SC para a Secretaria via sistema.

Importante salientar que em ambos os casos o cidadão autor da denúncia recebeu automaticamente as notificações sobre a tramitação de sua manifestação. Os servidores que operam o e-Ouv têm, ainda, a opção de acrescentar informações para o cidadão sobre os motivos da movimentação de um órgão para outro. Tal ferramenta, além de contribuir para a celeridade e eficiência do serviço, se presta à educação para a cidadania ao orientar sobre as competências de cada instância na Administração Pública.



2.1- Tipos de manifestações

- DENÚNCIA - 13
- COMUNICAÇÃO - 11
- PEDIDO DE INFORMAÇÃO - 5
- SUGESTÃO - 0
- ELOGIO - 0
- SOLICITAÇÃO - 2
- RECLAMAÇÃO - 0



2.2- Respostas às Manifestações

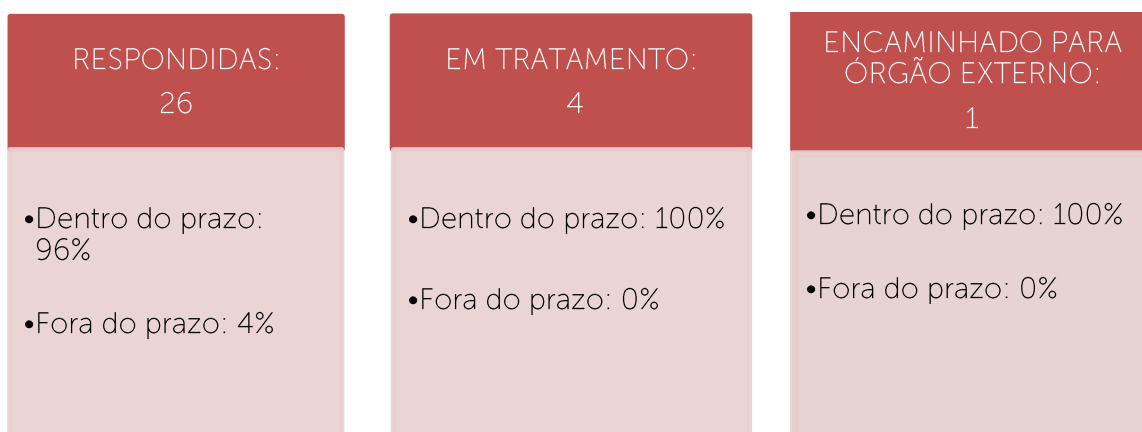
Quanto às manifestações típicas de Ouvidoria, não sendo possível responder diretamente, são encaminhadas ao setor competente para providências cabíveis, conhecimento ou para prestar informações.

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 79, inciso II, do Regimento Interno, Portaria MPC nº 48/2018.

O prazo de resposta ao cidadão é de até vinte dias para os pedidos de informação e até trinta dias para as demais manifestações, ambos prorrogáveis por igual período, mediante solicitação justificada.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES:



3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ciente de que a Ouvidoria do Ministério Público de Contas é um canal de comunicação essencial entre a sociedade e o MPC-SC, fortalecendo o controle social, continuarão sendo envidados esforços com a finalidade de colaborar com a promoção da cidadania e da democracia participativa, na busca por aperfeiçoar a qualidade do atendimento prestado e a necessidade de atender às solicitações do cidadão, com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas por este Ministério especializado.

Florianópolis, 27 de junho de 2019.

Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina