

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO  
ESTADO DE SANTA CATARINA

28 DE DEZEMBRO DE 2019 A 27 DE MARÇO DE 2020

**1. APRESENTAÇÃO**

Implantada 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 28 de dezembro de 2019 a 27 de março de 2020.

**2. DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA**

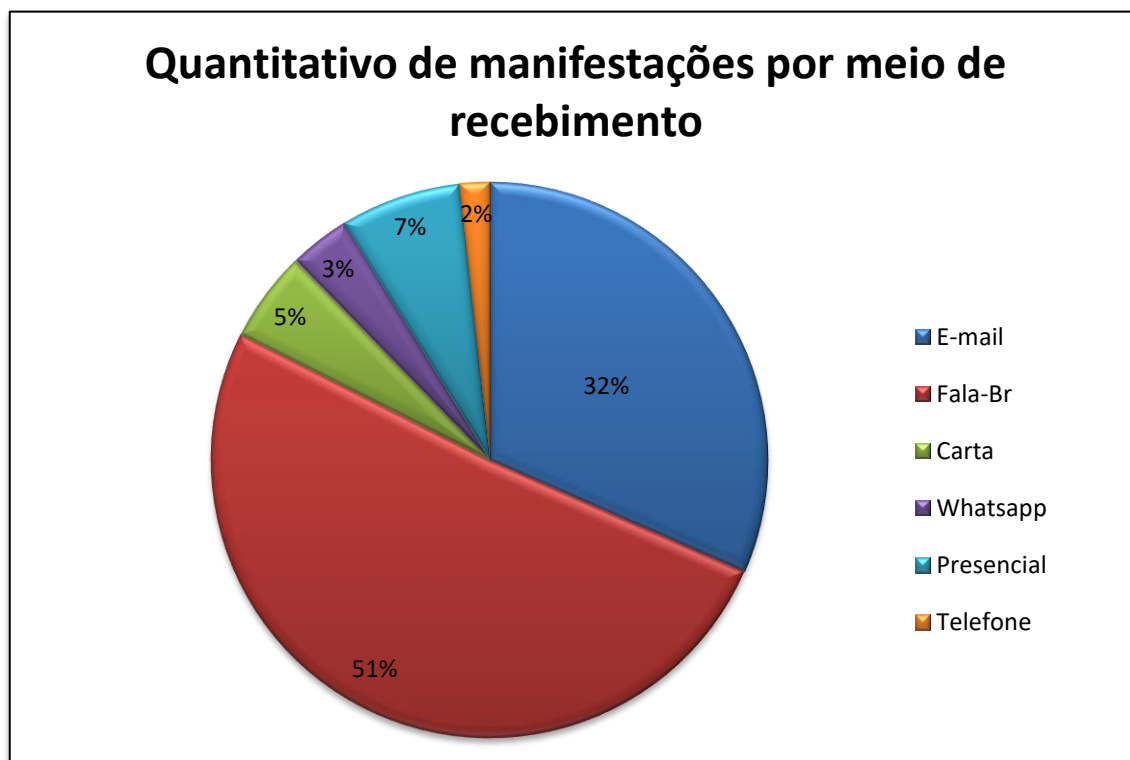
Além de ser um canal de comunicação entre o cidadão e o Ministério Público de Contas, a Ouvidoria divulga e informa a população sobre as atribuições e limites de atuação do MPC/SC. Presta também orientação aos cidadãos para onde devem dirigir-se em busca da solução de problemas, seja na Instituição ou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

No período de 28 de dezembro de 2019 a 27 de março de 2020 foram recebidas 57 manifestações na Ouvidoria.

### 3. COMO OS SERVIÇOS FORAM ACESSADOS

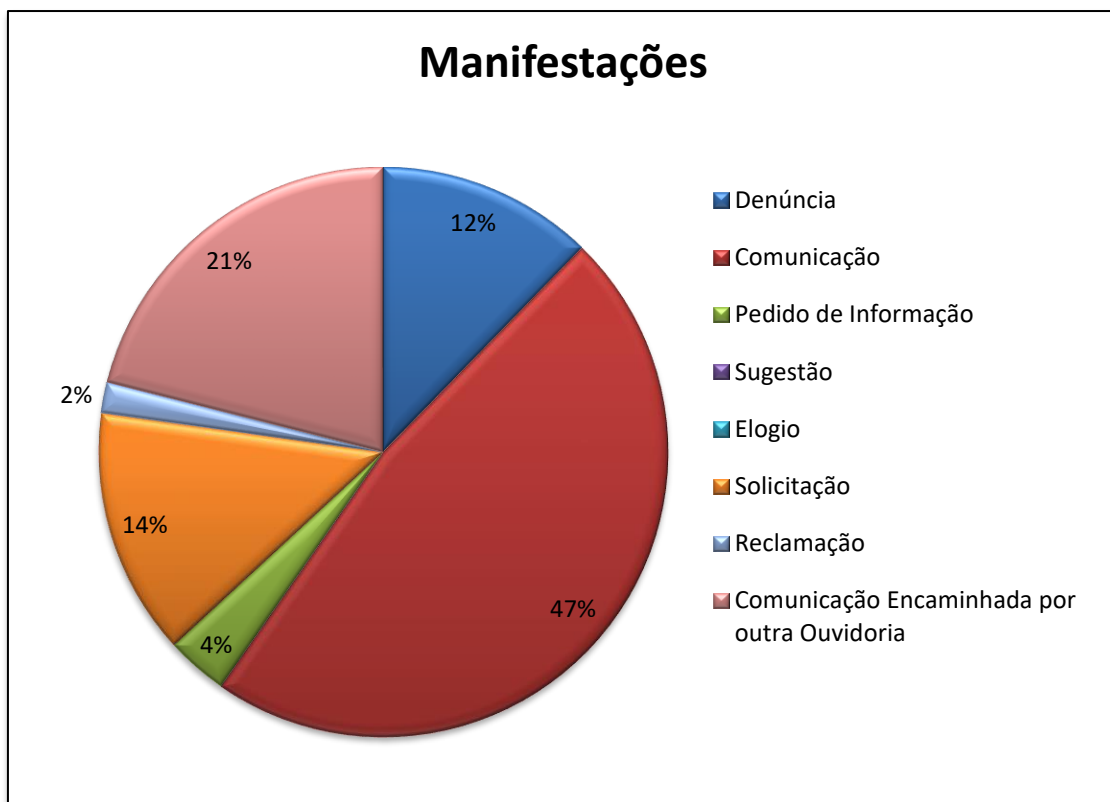
Nesse trimestre, 29 manifestações foram registrada através do Fala-Br, disponível no link da Ouvidoria, no sítio do MPC/SC ([www.mpc.sc.gov.br](http://www.mpc.sc.gov.br)), 18 foram recebidas por e-mail, 3 recebidas por carta, 4 presencialmente, 1 por telefone e 2 por whatsapp. Portanto, o meio eletrônico é o mais utilizado pela maioria dos manifestantes que procuram este órgão, totalizando 49 dos registros. Em seguida, temos o recebimento das manifestações presencialmente, por carta e telefone, sendo estas inseridas pelas servidoras da ouvidoria no sistema Fala-Br, totalizando 8 registros.

Neste 4º trimestre de funcionamento da ouvidoria, 39 das manifestações recebidas foram anônimas. Embora exista campo apropriado para registrar dados pessoais dos manifestantes, como sexo, data de nascimento, grau de instrução, poucos os preenchem, não havendo, portanto, elementos suficientes para definir o perfil daqueles que procuram a Ouvidoria.



#### 4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- DENÚNCIA - 7
- COMUNICAÇÃO – 27
- COMUNICAÇÃO ENCAMINHADA POR OUTRA OUVIDORIA - 12
- PEDIDO DE INFORMAÇÃO - 2
- SUGESTÃO - 0
- ELOGIO - 0
- SOLICITAÇÃO - 8
- RECLAMAÇÃO – 1



## 5. 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, § 1º 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 Pedido 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.

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES:

RESPONDIDAS: 57
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dentro do prazo: 100%</li><li>• Fora do prazo: 0%</li></ul>

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

## 6. NOSSA OUVIDORIA COMPLETA UM ANO DE ATUAÇÃO

No dia 27 de março de 2020 a Ouvidoria do MPC/SC completou um ano de funcionamento.

Neste um ano de trabalho, muita coisa mudou na relação entre MPC/SC e o cidadão. Além de receber as diferentes manifestações da sociedade (denúncia, reclamação, elogio, sugestão, solicitação de providências e pedidos via Lei de Acesso à Informação), a Ouvidoria também se esforça para que as ações do MPC/SC sejam transparentes ao cidadão.

Além de realizar nossas tarefas diárias com eficiência e eficácia, temos a obrigação de prestar contas à sociedade. Afinal, é para ela que trabalhamos. E a Ouvidoria é um dos canais usados pelo MPC/SC para se comunicar com a sociedade.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cientes de que a Ouvidoria Geral do **Ministério Público de Contas** é um canal de comunicação essencial entre a sociedade e o MPC/SC, 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.

Florianópolis, 07 de maio de 2020.

Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina