

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

28 DE MARÇO A 30 DE JUNHO 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 março a 30 de junho 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 março a 30 de junho de 2020 foram recebidas 192 manifestações.

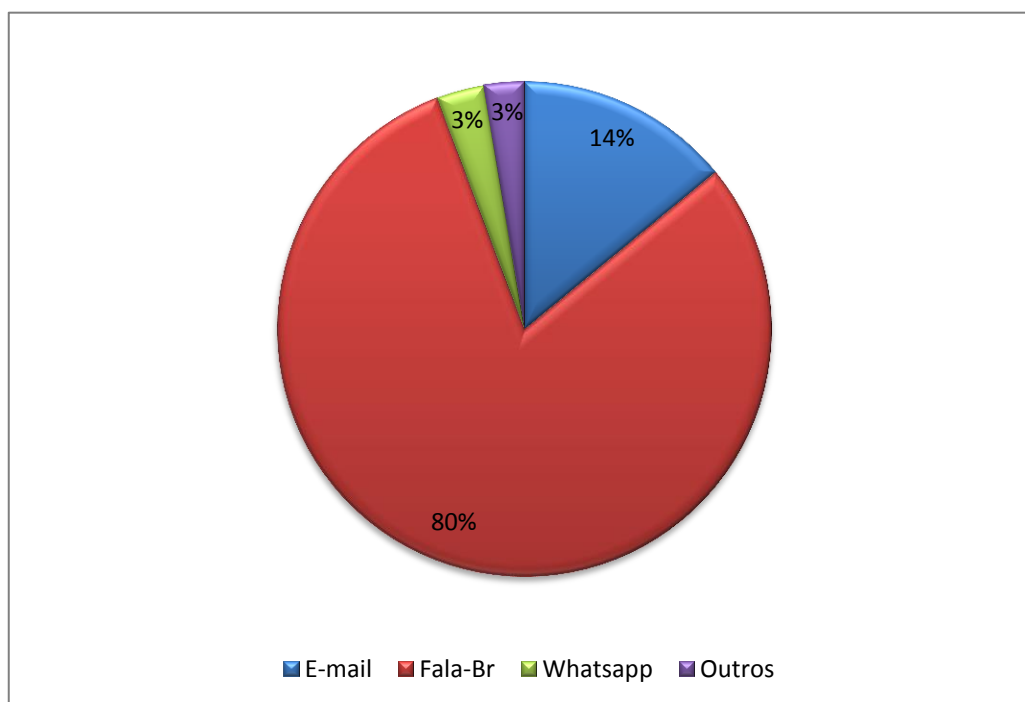
A Ouvidoria do MPC/SC registrou um aumento significativo nas demandas, comparando com o primeiro trimestre do ano. O incremento se deve à pandemia do novo Coronavírus (Covid-19). Enquanto no primeiro trimestre de 2020 foram registradas 57 manifestações, neste segundo trimestre foram 192 registros.

3. COMO OS SERVIÇOS FORAM ACESSADOS

Desde 18 de março de 2020, todos os servidores do MPC/SC estão trabalhando remotamente para realizar o atendimento ao cidadão com segurança durante a pandemia do novo Coronavírus (COVID-19). A Ouvidoria do MPC suspendeu apenas os atendimentos presenciais e as manifestações continuam sendo recebidas por meio do site www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/; e-mail ouvidoria@mpc.sc.gov.br; pelos telefones 3221-3781 e 3221-3962 e pelo nosso whatsapp e redes sociais.

Nesse trimestre, 154 manifestações foram registrada através do Fala-Br, 27 foram recebidas por e-mail, 6 por whatsapp e 5 foram provenientes dos gabinetes, instauradas de ofício. O canal mais utilizado pelo cidadão foi o Fala-Br, ficando com o percentual de 80% das manifestações (Gráfico 01).

Gráfico 1: Canais de entrada das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 28/03/2020 30/06/2020.

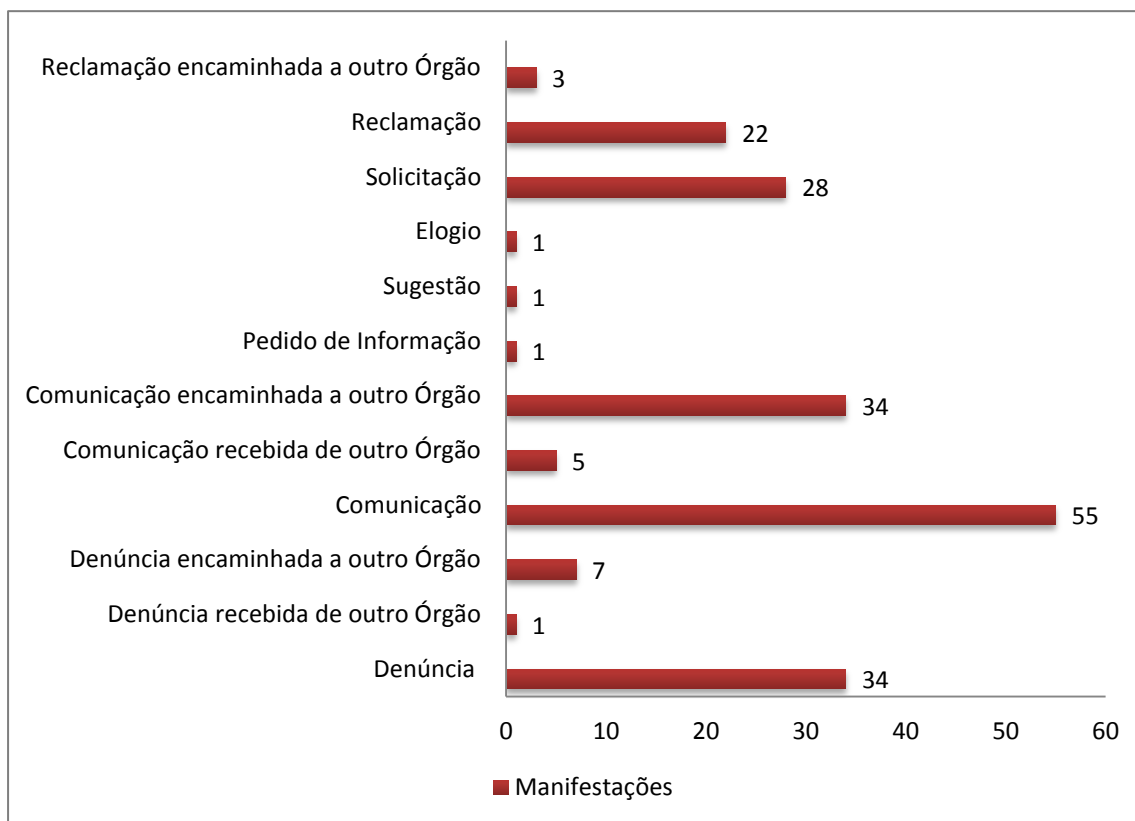


Fonte: Ouvidoria/MPC.

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Denúncia: 34
- Denúncia Encaminhada a outro Órgão: 7
- Denúncia recebida de outro Órgão: 1
- Comunicação: 44
- Comunicação encaminhada a outro Órgão: 34
- Comunicação recebida de outro Órgão: 5
- Comunicação arquivada: 11
- Reclamação: 22
- Reclamação encaminhada a outro Órgão: 3
- Solicitação: 28
- Elogio: 1
- Pedido de Informação: 1
- Sugestão: 1

Gráfico 2: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 28/03/2020 e 30/06/2020.



Fonte: Ouvidoria MPC/SC.

A Ouvidoria do MPC recebeu um elevado número de manifestações fora da competência deste Ministério. Todas essas demandas receberam tratamento, na forma de orientações ao cidadão ou de encaminhamento ao Órgão competente para tratar do tema.

O assunto mais em evidência nesse trimestre foi o “auxílio emergencial”, aparecendo em 87 das manifestações recebidas, seja como dúvidas ou problemas no cadastro e recebimento, fraudes na solicitação do auxílio, ou até mesmo devolução por recebimento indevido. Muitas dessas demandas foram encaminhadas ao Ministério da Cidadania ou a CGU, para análise e providências cabíveis.

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.

Mesmo com o crescimento do número de demandas e em meio às dificuldades geradas pela pandemia, a Ouvidoria manteve a efetividade das respostas, registrando 100% das demandas atendidas no prazo.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES:

RESPONDIDAS: 187	EM TRATAMENTO: 5
<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%

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o período analisado no relatório, 20 manifestações foram distribuídas ao Gabinete do Procurador Aderson Flores, 18 ao Gabinete da Procuradora Cibelly Farias e 19 ao Gabinete do Dr. Diogo Ringenberg, seguindo o rodízio previsto no art. 2º, da Portaria MPC Nº 04/2020.

A Ouvidoria foi responsável pelo tratamento de 135 manifestações, seja orientando ou respondendo o cidadão, ou fazendo o encaminhamento ao Órgão competente.

Nesse período, a servidora Camila Galotti Stringari Demarche ficou responsável pelo tratamento das manifestações recebidas via Fala-Br, e-mail e telefone da recepção do MPC/SC. O ramal da Ouvidoria foi direcionado para o celular da servidora Deborah Elisa Makowiescky de Espíndola, e as ligações atendidas receberam a orientação de realizar o cadastro por e-mail ou pelo site. A servidora Gisiela Klein ficou com o atendimento às demandas recebidas pelo whatsapp e redes sociais, esclarecendo as dúvidas e prestando orientações.

Desde março de 2020, o MPC fez o envio de algumas Notificações Recomendatórias às Prefeituras e Câmaras do Estado, com orientações sobre diversos assuntos. Essas Notificações geraram muitas dúvidas e a Ouvidoria foi o canal indicado para atender essas demandas, além de outras envolvendo a COVID-19. Com isso, o número de atendimentos imediatos – que são os realizados por telefone, 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.

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, 08 de julho de 2020.

Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina