

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

01 DE OUTUBRO A 31 DE DEZEMBRO 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 01 de outubro a 31 de dezembro de 2020.

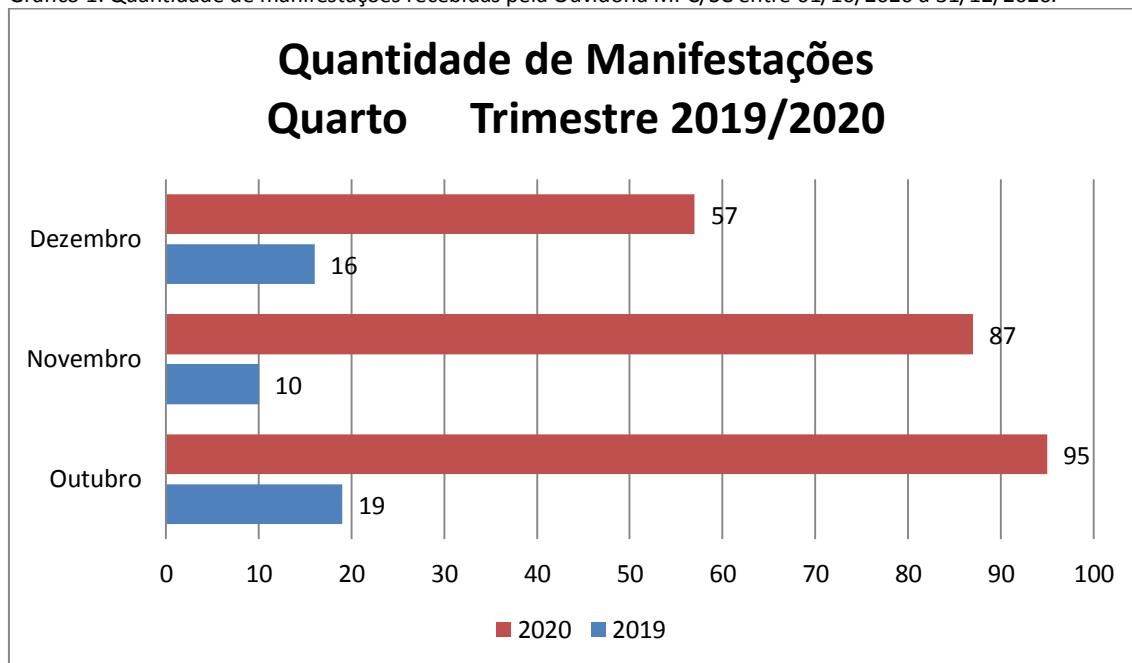
**2. DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA**

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 01 de outubro a 31 de dezembro de 2020 foram recebidas 239 manifestações.

A Ouvidoria do MPC/SC registrou um aumento de 531,11%, comparando com o quarto trimestre de 2019.

Gráfico 1: Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/10/2020 a 31/12/2020.



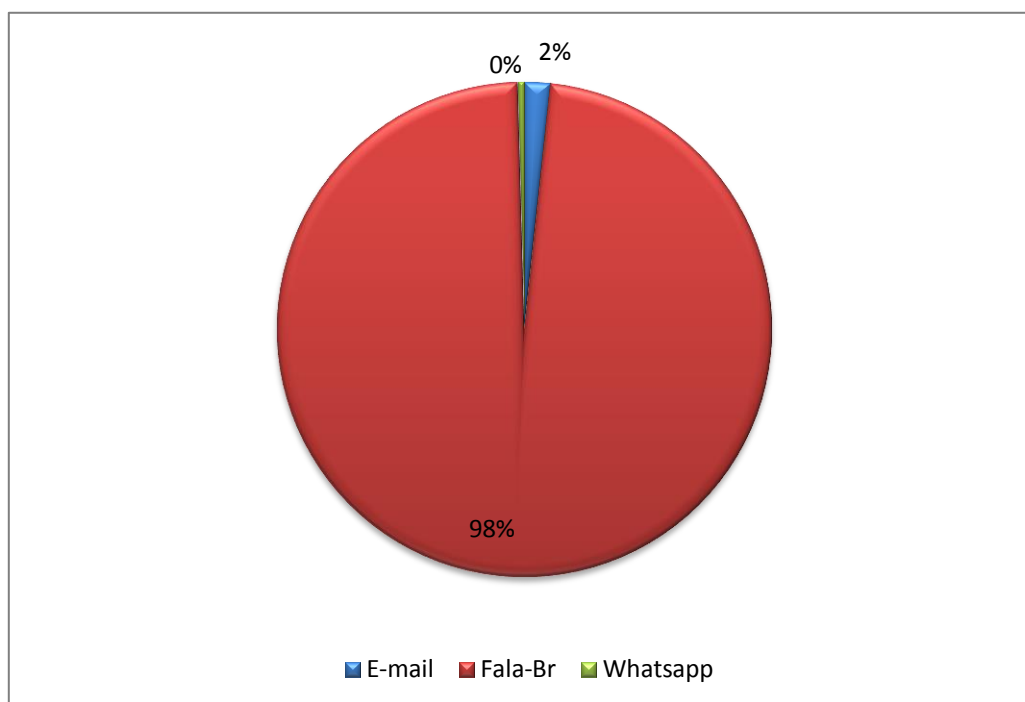
Levantamento realizado pela Ouvidoria indicou que grande parte desse aumento nas manifestações recebidas está relacionado à pandemia do COVID-19. Foram diversas ocorrências relatando dúvidas e denúncias sobre assuntos abordados em decorrência da pandemia.

### 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/](http://www.mpc.sc.gov.br/ouvidoria/); 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.

Nesse trimestre, 234 manifestações foram registrada através do Fala-Br, 4 foram recebidas por e-mail e 01 por whatsapp. O canal mais utilizado pelo cidadão foi o Fala-Br, ficando com o percentual de 98% das manifestações (Gráfico 01).

Gráfico 2: Canais de entrada das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/10/2020 a 31/12/2020.



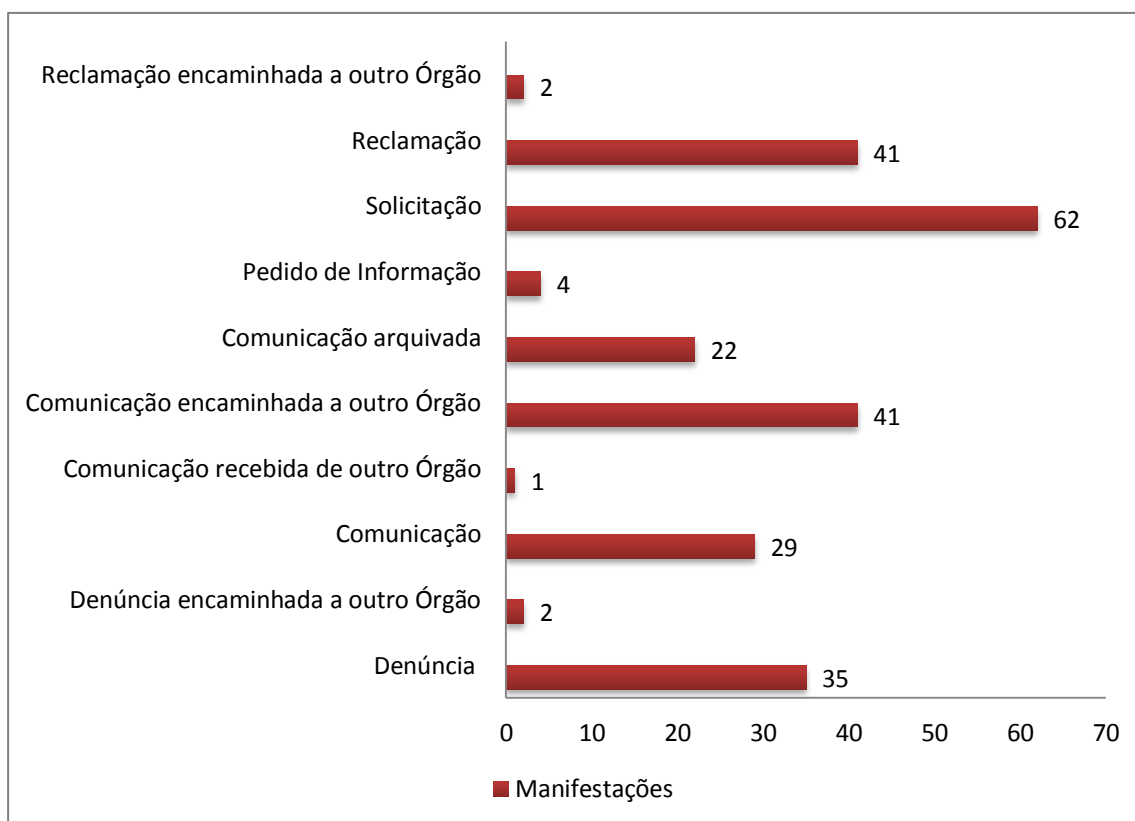
Fonte: Ouvidoria/MPC.

#### 4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Denúncia: 35
- Denúncia Encaminhada a outro Órgão: 2
- Comunicação: 29
- Comunicação encaminhada a outro Órgão: 41
- Comunicação recebida de outro Órgão: 1
- Comunicação arquivada: 22
- Reclamação: 41
- Reclamação encaminhada a outro Órgão: 2
- Solicitação: 62

- Pedido de Informação: 4

Gráfico 3: Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/10/2020 e 31/12/2020.



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.

Em relação ao atendimento à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), foram recebidos 04 pedidos de informação, sendo 02 atendidos no mesmo dia e 02 em até 3 dias.

Das 239 manifestações recebidas neste quarto trimestre de 2020, 22 foram arquivadas. A invalidação e o arquivamento ocorrem quando o conteúdo é "vazio" ou, também, quando são remetidas manifestações idênticas a outras já encaminhadas ao órgão de execução.

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.

Segue a relação dos órgãos acessados para o encaminhamento das manifestações no período em análise:

Nome do Órgão	Quantidade de manifestações encaminhadas
049ª Zona Eleitoral – São Lourenço do Oeste	1
CGU – Controladoria-Geral da União	1
Gerência Regional de Rio do Sul da SEF (Secretaria de Estado da Fazenda)	1
IMA – instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina	1
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	5
ME – Ministério da Economia	5
Ministério da Cidadania	9
MPSC – Ministério Público de Santa Catarina	2
Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina	1
Prefeitura de Bom Retiro	2
Prefeitura de Capinzal	1
Prefeitura de Criciúma	1
Prefeitura de Florianópolis	4
Prefeitura de Morro da Fumaça	1
Prefeitura de Peritiba	1
Prefeitura de São Lourenço do Oeste	1
Prefeitura Secretaria de Educação de Xanxerê	1
Secretaria de Saúde de Concórdia	2

Secretaria de Saúde de Timbó	1
SMDU Florianópolis – Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Urbano	1
SSP/SC – Secretaria de Estado Segurança Pública	1
UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina	1
Vigilância Sanitária de Criciúma	1

#### 5. DIVISÃO POR ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA

Assunto	Quantidade de manifestações
Acumulação de empregos	1
Animais em cativeiro	1
Aposentadoria	7
APP e-título	1
Assistência jurídica	1
Assistência social	1
Auxílio emergencial (dúvida, devolução, etc.)	103
Bancos	1
Bem - Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda	5
Benefícios sociais	1
Blitz lei seca na pandemia	1
Bolsa família	1
Cadastro MEI - Microempreendedor individual	4
Carteira de trabalho	1
CASSI	1
Certidões	2
Construção irregular	2

Contratação irregular de servidor público	1
Corrupção	2
COVID-19	6
Credenciamento irregular Serasa	1
Crime eleitoral	1
Diária de viagens	1
Diária de viagens de servidor	1
Empréstimo consignado indevido	2
Ensino Técnico – IFSC	1
Erro edital	1
Extrato de contribuição (CNIS)	1
Falsidade ideológica	1
FGTS emergencial	1
Fraude Aposentadoria	3
Fraude bancária	2
Fraude Benefício de Prestação Continuada	1
Fraude no Caixa Tem	1
Fraude telefônica	1
IPREV	1
IPTU	1
Irregularidade de Pregão Presencial	1
Irregularidade de servidores	2
Irregularidades em Concursos	1
Irregularidades Universidade	1
LAI – Lei de Acesso a Informação	2
Lançamento de esgoto na rede pluvial	1
Lei nº 12.846	1
Licitações e Contratos	7
Marinha	1

Meio ambiente	2
Outros em energia	1
Outros em saúde	2
Outros em urbanismo	1
Pagamento de tributos	1
Perícia	1
Perturbação de sossego	1
PIS/RAIS	5
Registro geral de pesca	1
Seguradora	1
Seguro	1
Seguro desemprego	10
Sonegação fiscal	2
Trabalhista	3
Transparência	1
Demais assuntos	25

O assunto mais em evidência nesse trimestre foi o “auxílio emergencial”, aparecendo em 103 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, para análise e providências cabíveis.

Outro assunto bastante recorrente foi o seguro-desemprego, com 10 manifestações; licitações e contratos, com 7 manifestações; aposentadoria com 7 manifestações e COVID-19, com 6 manifestações.

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. A



média de cada atendimento foi de 1 hora, sendo que alguns casos demandaram de 3 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 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:

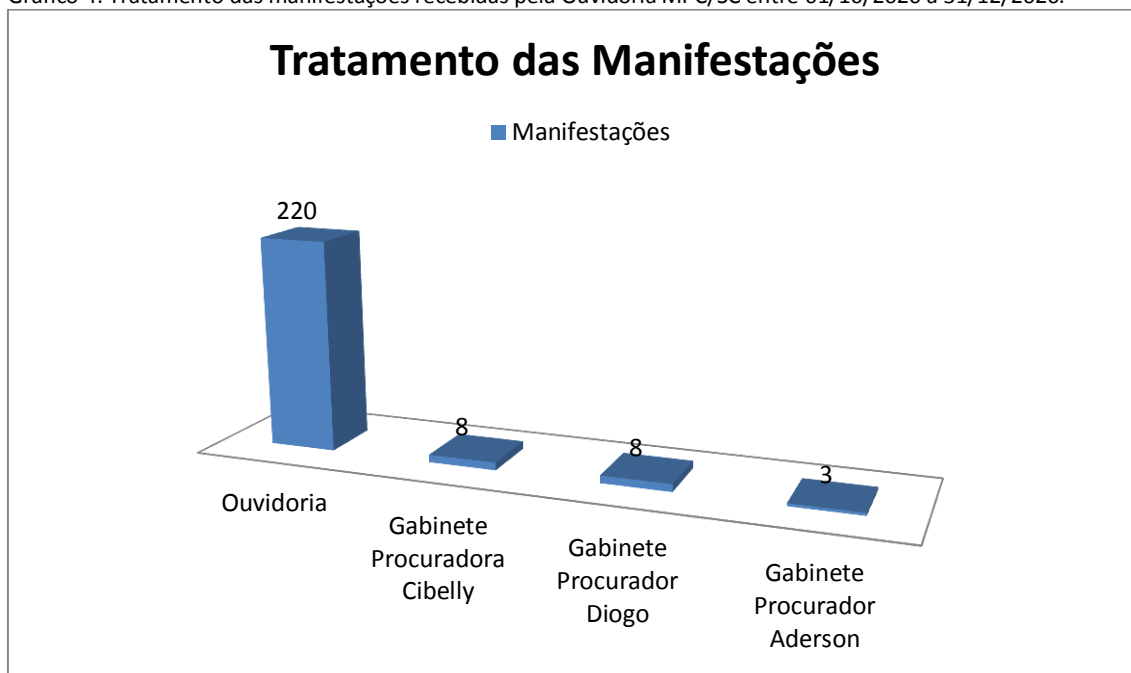
RESPONDIDAS: 239	EM TRATAMENTO: 0
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dentro do prazo: 100%</li><li>• Fora do prazo: 0%</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dentro do prazo: 100%</li><li>• Fora do prazo: 0%</li></ul>

## 7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o período analisado no presente relatório, 03 manifestações foram distribuídas ao Gabinete do Procurador Aderson Flores, 08 ao Gabinete da Procuradora Cibelly Farias e 08 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 220 manifestações, seja orientando ou respondendo o cidadão, ou fazendo o encaminhamento ao Órgão competente.

Gráfico 4: Tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria MPC/SC entre 01/10/2020 a 31/12/2020.



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.

## 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 8 pessoas responderam a pesquisa, conforme tabela abaixo.

<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>
Reclamação	Não	Difícil	Muito Insatisfeito	Recebi até o mês 7/2020 as parcelas e ainda não recebi as demais
Solicitação	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Denúncia	Parcialmente Atendida	Muito fácil	Satisfeito	
Solicitação	Não	Fácil	Satisfeito	Obrigado por responder vocês foro os únicos a me dar uma resposta.
Denúncia	Sim	Fácil	Satisfeito	Obrigado pela ajuda.
Denúncia	Sim	Muito fácil	Satisfeito	

Reclamação	Sim	Muito fácil	Muito Satisfeito	
Reclamação	Não	Difícil	Insatisfeito	Nada foi resolvido.

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 quarto trimestre de 2020 da Ouvidoria do MPC/SC.



## 9. 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, 15 de janeiro de 2021.

Ouvidoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina