

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SANTA CATARINA – 2023

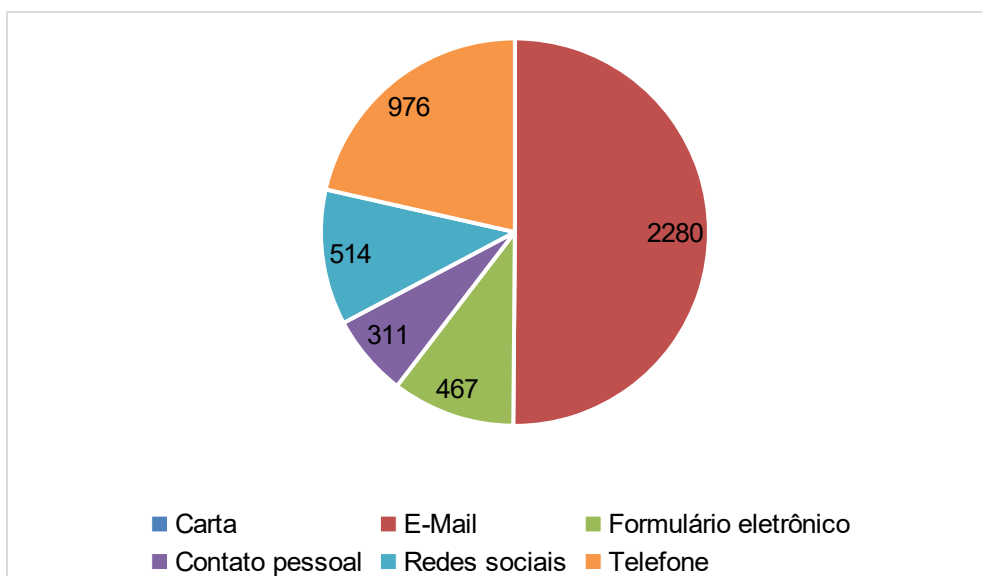
O Setor de Atendimento ao Cidadão – SEAC, subordinado à Secretaria-Geral do Ministério Público de Santa Catarina, instituído pelo **Ato n. 747/2014/PGJ**, é o setor responsável pela operacionalização do Serviço de Atendimento e Informações ao Cidadão – SIC, instituído pelo **Ato n. 468/2012/PGJ**.

Em cumprimento ao disposto na **Lei Federal n. 12.527/2011** (Lei de Acesso à Informação), na **Resolução n. 89/2012** do Conselho Nacional do Ministério Público e no **Ato 519/2012/PGJ** deste Ministério Público, publicamos o seguinte relatório de pedidos de acesso a informações encaminhadas ao SEAC/SIC/MPSC, pelos seguintes canais de comunicação: **formulário eletrônico do SIC** (disponível no Portal do MPSC), **endereço eletrônico do SEAC** (e-mail: seac@mpsc.mp.br) que também recebe as mensagens encaminhadas pelo **robô Catarina**, mensagens reservadas e publicações dos visitantes nas redes sociais do MPSC (**Facebook e Instagram**), telefones **(48)3330-2570** (linha principal e **WhatsApp**), **(48) 3330-2585** e **(48) 3330-2580**, **(48) 3330-2502**, **carta**, atendimentos **presencial e virtual/telepresencial** realizados no Posto de Atendimento ao Cidadão (localizado na sede do Edifício Campos Salles, rua Pedro Ivo, n. 231 – andar térreo - Centro de Florianópolis) e Posto do **MP + Próximo** (localizado na Sede do Edifício Ministério Público, rua Bocaiúva, n.1792 – andar térreo - Centro de Florianópolis).

Em 2023, foram realizados **4.548** atendimentos pela equipe do Setor de Atendimento ao Cidadão no edifício Campos Salles. Esses atendimentos foram feitos buscando criar proximidade com as pessoas que solicitaram nossos serviços, acolhendo e encaminhando os pedidos de forma qualificada, com análise e direcionamento das demandas aos respectivos órgãos do Ministério Público ou, conforme o caso, orientando a buscar o órgão público responsável, inclusive contando com o apoio da Rede de Assistência Social municipal, estadual, bem como de Organizações Não Governamentais (ONGs) e Associações.

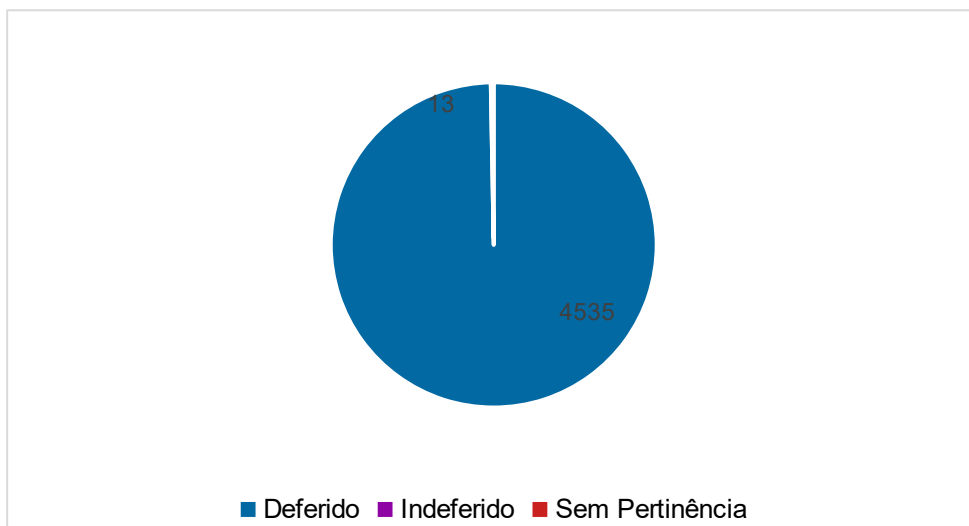
1. Quantidade de solicitações por canal de contato em 2023:

<i>Tipo de contato</i>	
E-mail	2.280
Telefone	976
Redes sociais	514
Formulário eletrônico	467
Contato pessoal	311
Contato Virtual (MP + Próximo)	64
Carta	0
Total	4548



2. Informações genéricas sobre o conteúdo das respostas às solicitações:

Tipos de Resposta	
Deferido	4535
Indeferido	13
Sem Pertinência	0
Total	4548



***Tipos de resposta:**

-Deferido: pedido de acesso à informação atendido e de competência do MPSC.

-Sem pertinência: pedido atendido, respondido e encaminhado a órgão externo por não tratar de assunto de competência do Ministério Público.

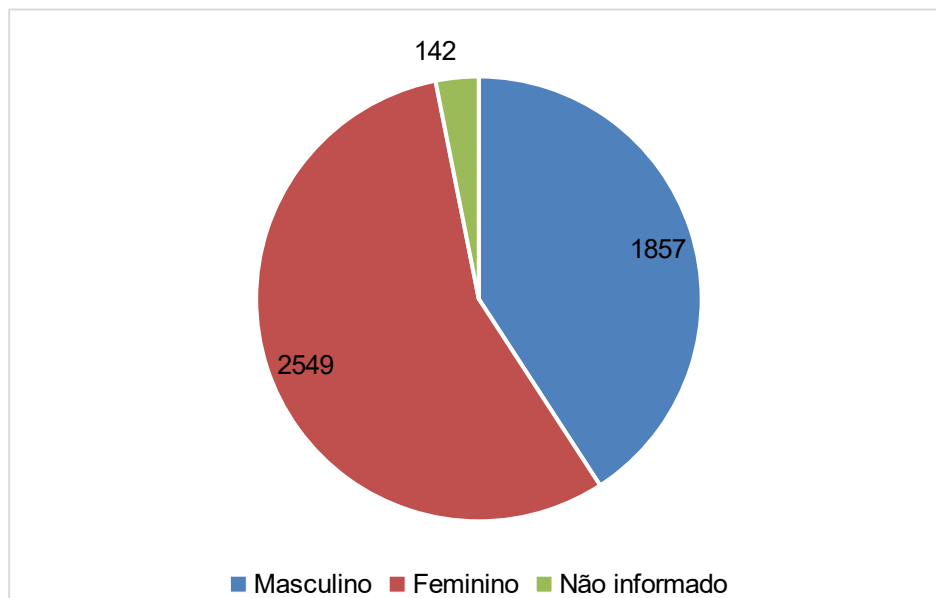
-Indeferido: pedido de acesso à informação negado (sujeito a recurso no prazo de dez dias a contar da ciência da negação do pedido). Em **2023**, **13** solicitações foram indeferidas, sendo: **3** (três) por motivo de sigilo da informação, **8** (oito) por indisponibilidade dos dados solicitados, **2** (duas) por erro de cadastro no sistema. Importante destacar que **2** recursos por indeferimento foram interpostos. Dos quais: **1** (um) foi equivocadamente registrado no Portal do Ministério Público pelo(a) requerente, uma vez que seu primeiro pedido havia sido atendido porém, por falha no recebimento de e-mail

(*spam*), impetrou recurso e lhe foi reencaminhada a resposta que já havia sido dada; e **1** (um) recurso teve o indeferimento mantido após análise da Subprocuradoria-Geral para Assuntos Administrativos com a devida comunicação ao Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP realizada, em atendimento ao art. 14 da Resolução Nº 89 de 28 de agosto de 2012 do CNMP.

3. Prazo médio de resposta de todos os pedidos: 1 dia.

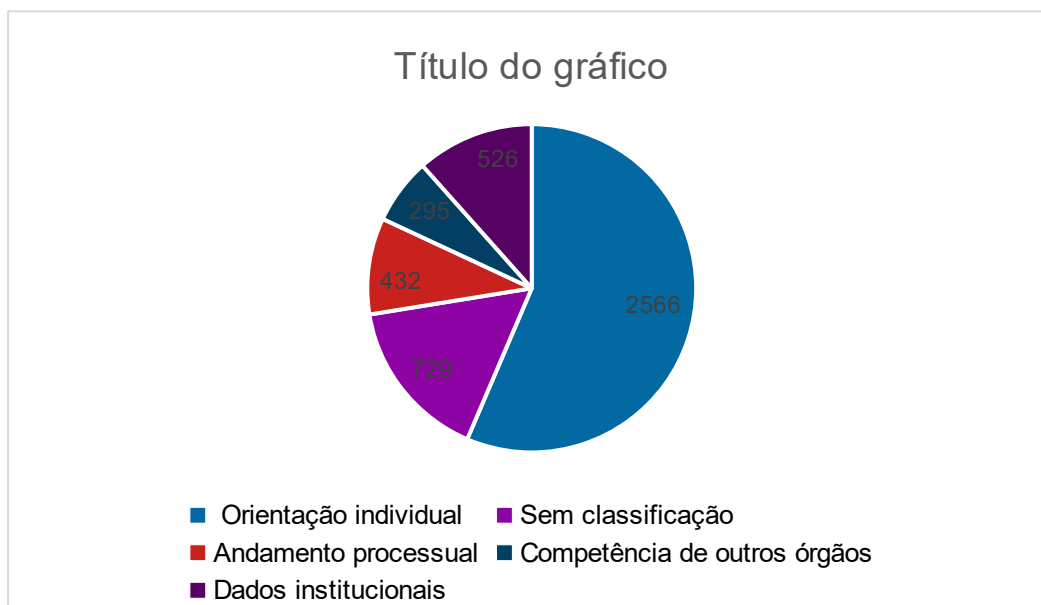
4. Dados gerais sobre os requerentes:

Sexo	
Feminino	2549
Masculino	1857
Não informado	142
Total	4548



5. Classificação das demandas por tipo de solicitação:

<i>Tipo de demanda</i>	
Orientação individual	2566
Dados institucionais	526
Sem classificação	729
Andamento processual	432
Competência de outros órgãos	295
Total	4548



*Exemplos mais frequentes por categoria de demanda:

-Dados institucionais: aqueles que concernem dados, documentos e informações do Ministério Público de Santa Catarina, geralmente publicados no Portal da Transparência (<http://transparencia.mp.sc.mp.br/>) ou no Portal do MPSC (www.mp.sc.mp.br), tais como informações sobre editais de estágios, concursos, número de cargos vagos, inscrição de peritos, como solicitar

certidões negativas horários de funcionamento e atendimento, telefones de contato de órgãos internos, e outras perguntas frequentes sobre a atuação do MPSC.

-Competência de outros órgãos: encaminhamentos de competência de órgãos tais como: Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina ou da União, Procon, Ministério Público Federal, Ministério Público do Trabalho, Ministério Público junto ao Tribunal de Contas, Tribunal Superior Eleitoral, Juizado Especial Cível.

-Andamento processual: localização de procedimentos, processos, cópias de autos, Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) e outros documentos públicos produzidos pelo MPSC, além de orientação para acompanhamento processual.

-Orientação individual: esclarecimentos das dúvidas mais frequentes dos cidadãos, orientações sobre como realizar uma denúncia, atuação do Ministério Público (procedimentos e prazos), trâmites da administração pública (órgãos de fiscalização e intervenção).

6. Cursos oferecidos em 2023 pelo Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional com a temática do atendimento à sociedade e transparência:

1. Curso Básico de Comunicação Não Violenta: curso elaborado pelo Ministério Público do Rio Grande do Norte, disponibilizado pelo CEAF/MPSC aos Membros, Servidores e Estagiários do MPSC (formação continuada com oferta permanente) na modalidade **EAD**.

Carga horária: 30 horas

Total = 72 Participantes

2. Formação Continuada em Técnicas Autocompositivas aplicadas ao Atendimento ao Público: curso elaborado pelo Ministério Público do Rio Grande do Norte, disponibilizado pelo CEAF/MPSC aos Membros, Servidores e Estagiários do MPSC na modalidade **EAD**.

Carga horária: 60 horas

Total = 59 Participantes

3. Curso de Ambientação, ofertado aos Promotores de Justiça que ingressaram na Carreira do Ministério Público em 2023 - Apresentação de boas práticas do Setor de Atendimento ao Cidadão.

Carga horária: 08 horas

Total = 24 Promotores de Justiça

4. Curso de Atendimento Humanizado: curso elaborado pelo Ministério Público de Goiás, disponibilizado pelo CEAJ/MPSC os Membros, Servidores e Estagiários do MPSC na modalidade **EAD**.

Carga horária: 12 horas

Total = 65 Participantes

7. Principais resultados obtidos em 2023:

- **4.548** atendimentos realizados pelo Setor de Atendimento ao Cidadão - SEAC/SGMP/MPSC.

- **220** pessoas formadas em cursos relativos ao atendimento de excelência, transparência e acesso à informação.

- **34** Respostas obtidas pelo formulário Permanente de Pesquisa de satisfação quanto ao acesso à informação.

Importante destacar que foram registrados **32** resultados “muito satisfeitos” e **2** “satisfeitos” com o atendimento e resposta recebidos. Ver relatório da pesquisa de satisfação no **Anexo 1**.

(link do formulário de pesquisa de satisfação com o atendimento do serviço de acesso à informação):

- <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=VIIUI1z9EUSwfE3ERXWcmmLdHn4DU15OnWNBFGvdLw1UNjNUTUo0MUhSWEJGRzdNQjRNNjEzTUyYRC4u>

- **12** Respostas obtidas pelo formulário Permanente de Pesquisa de satisfação quanto ao atendimento realizado pelos Postos do programa MP + Próximo. Destaca-se que o grau de satisfação com esse canal de atendimento recebeu nota **4,82** (de 0 a 5), com 10 respostas que afirmam ter recebido um atendimento suficiente e 2 insuficiente. Ver relatório da pesquisa

de satisfação no **Anexo 2**.

- Inauguração do Posto de Atendimento ao Cidadão na Comarca de **Joinville**;
- **549** atendimentos realizados no Posto de Atendimento ao Cidadão em **Joinville**. Ver relatório no **Anexo 3**
- **735** atendimentos realizados no Posto de Atendimento ao Cidadão em **Lages**. Ver relatório no **Anexo 4**

8. Informações do responsável:

Autoridade Responsável:

CLAUDINE VIDAL DE NEGREIROS DA SILVA

Promotora de Justiça - Secretária-Geral

Unidade Responsável: Secretaria-Geral/MPSC

E.mail: sgmp@mpsc.mp.br

Apoio:

Setor de Atendimento ao Cidadão/ SEAC/MPSC

E.mail: seac@mpsc.mp.br

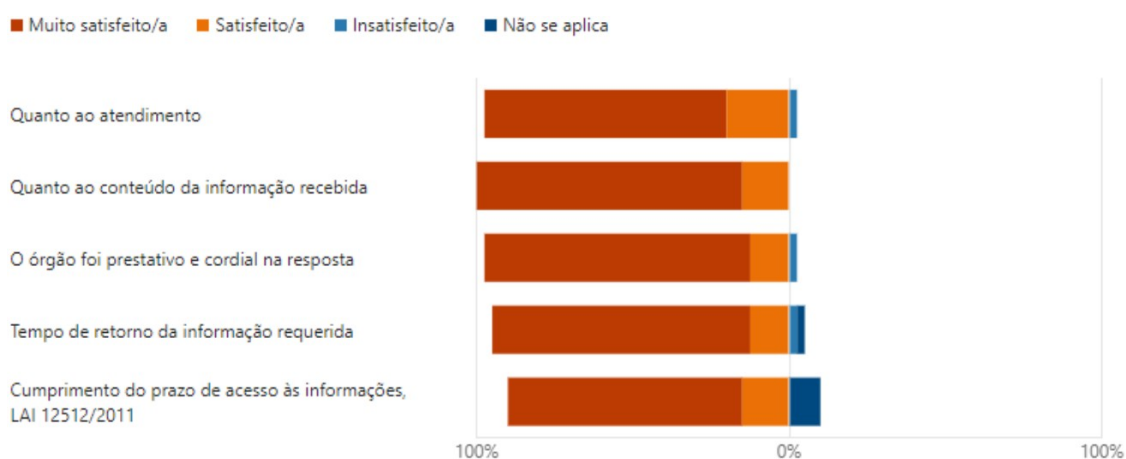
Telefone: (48)3330-2570

Florianópolis, 31 de janeiro de 2024.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SIC/MP

1. As perguntas de ns. 1, 2, 3 e 7 referem-se a dados pessoais dos requerentes e, em decorrência da Lei Geral de Proteção de Dados, serão mantidas em sigilo nesse relatório.

4. Quanto ao acesso às informações, avalie seu grau de satisfação: (0 ponto)



5. Sexo: (0 ponto)

● Feminino	24
● Masculino	16
● Outros	0
● Prefiro não declarar	0



6. Idade: (0 ponto)

● menos de 18 anos	0
● entre 18 e 30 anos	4
● entre 31 a 40 anos	8
● entre 40 a 60 anos	17
● mais de 60 anos	11



8. Qual canal de comunicação você utilizou? (0 ponto)

● MP + Próximo - Edifício Minist...	3
● Presencial no Setor de Atendi...	2
● Redes Sociais do MPSC (Instagr...	5
● WhatsApp do Setor de Atendi...	2
● E-mail - contato realizado pelo ...	23



Comentários dos requerentes:

Alguma sugestão, elogio, crítica ou solicitação sobre o atendimento de acesso à informação prestado, deixe seu comentário:

No momento nenhuma reclamação por enquanto tá excelente.
Fui muito bem atendido, vocês são vitrine.
Fiz questão de responder a pesquisa porque o atendimento de vocês nesse Seac realmente está de parabéns!
Excelência no atendimento, rapidez e eficiência.
Ficamos bem satisfeito com atendimento, apenas de não ter solucionado. Tivemos orientações onde podemos buscar solução.
Muito bem atendida em um momento que estou precisando de assistência.
Só tenho agradecimento a fazer, o primeiro esclarecimento e encaminhamento da minha demanda foram muito rápidos.
Atendimento eficiente.

Ótimo.

Prestatividade e cordialidade.

Não pensei que iriam retornar, quanto mais com tanta rapidez.

Gratidão pela agilidade da resposta.

Só elogios.

Gostei da presteza no atendimento e nas informações.

Muito satisfeito em relação a resposta a msg enviada. E agora ficamos no aguardo das informações sobre o objeto.

PESQUISA DO MP + PRÓXIMO

12

Respostas

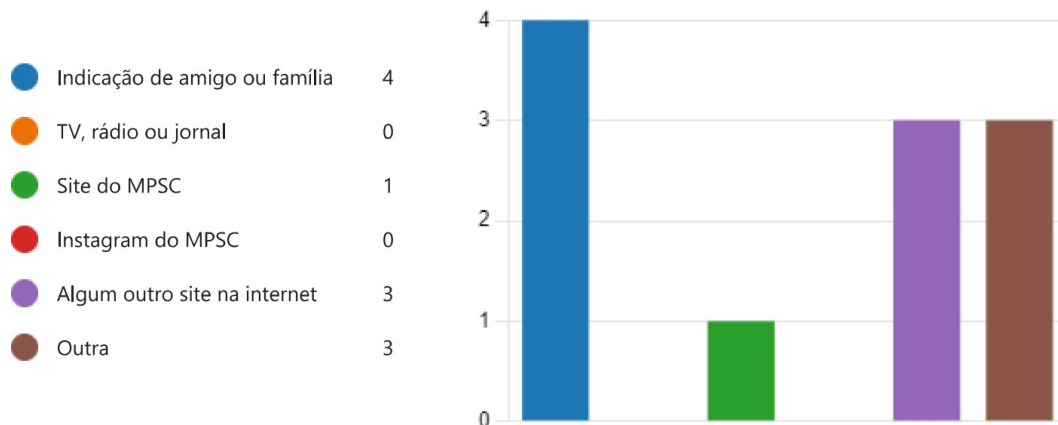
02:37

Tempo médio para concluir

Ativo

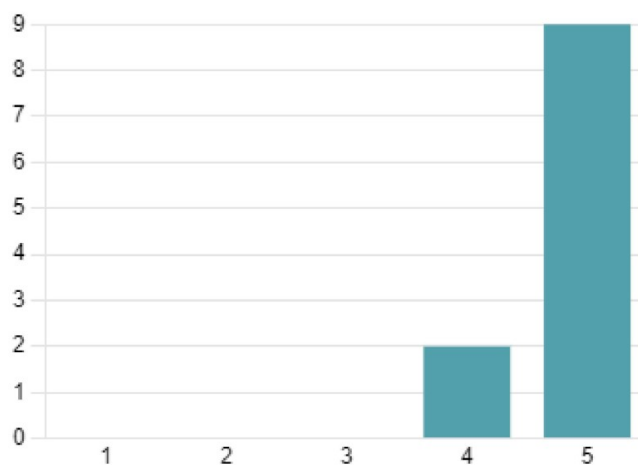
Status

1. Como ficou sabendo do MP + Próximo



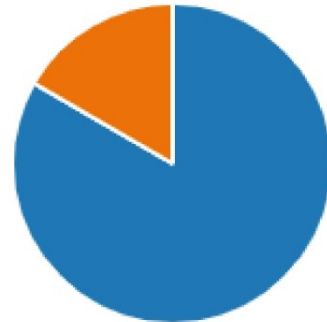
2. Grau de satisfação

4.82
Classificação Média



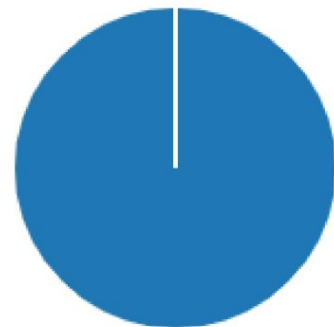
3. O atendimento foi suficiente para resolver sua dúvida ou fazer sua denúncia?

● Sim, foi suficiente	10
● Ainda não foi suficiente	2



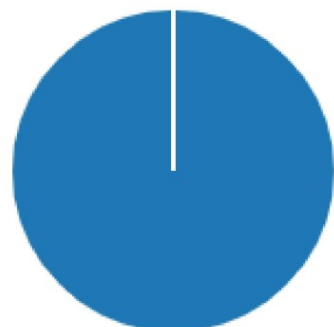
4. Você entendeu as orientações para seu caso?

● Entendi tudo	12
● Entendi, mas achei um pouco c...	0
● Foi bem difícil entender	0
● Não tenho opinião	0



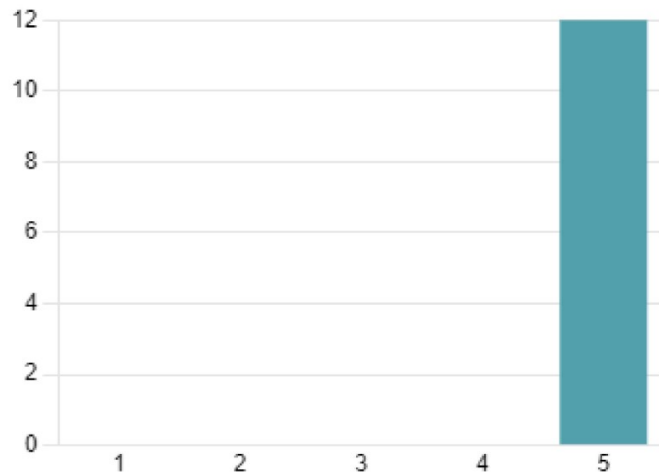
5. Durante o uso do MP + Próximo, você teve contato com alguém do MPSC?

● Sim, com um profissional do MP...	12
● Sim, com um Promotor ou Proc...	0
● Não, com nenhum profissional ...	0



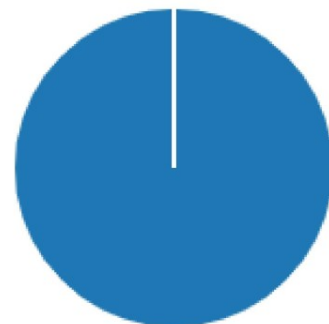
6. Caso algum profissional tenha te atendido, como avalia o atendimento?

5.00
Classificação Média



7. Você recomendaria o MP + Próximo para outras pessoas?

● Sim	12
● Não	0



8. Em qual cidade você foi atendido?

12
Respostas

Respostas Mais Recentes

"florianopolis"

"Florianopolis"

"Florianópolis"

9. Em qual cidade você mora?

12

Respostas

Respostas Mais Recentes

"florianopolis"

"Florianopolis"

"Florianópolis"

ANEXO 3

**SECRETARIA DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA
DA COMARCA DE JOINVILLE**

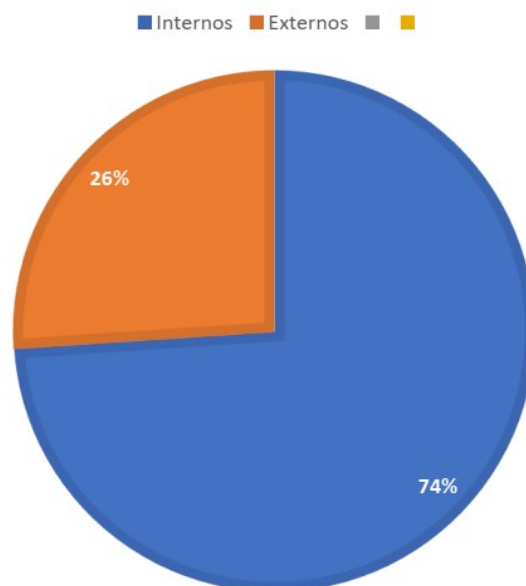
**RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DO POSTO DE ATENDIMENTO AO
CIDADÃO DE JOINVILLE - 2023**

Apresentamos os dados referentes aos atendimentos realizados pelo Posto de Atendimento ao Cidadão da Comarca de Joinville em 2023.

Ressaltamos que existem 2 unidades do Ministério Público em Joinville, sendo que os dados apresentados são referentes a Unidade Fórum, na qual fica localizado o Posto de Atendimento ao Cidadão.

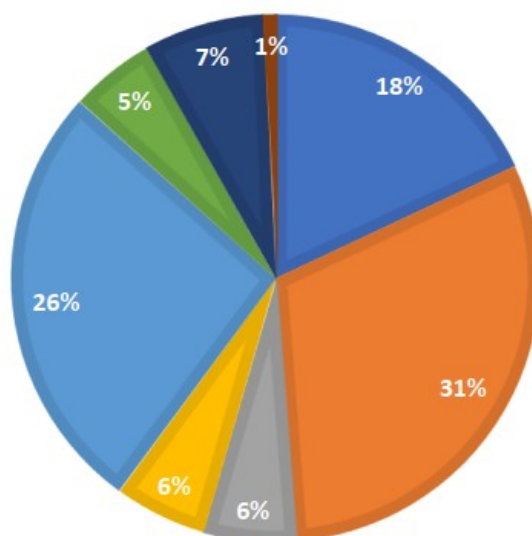
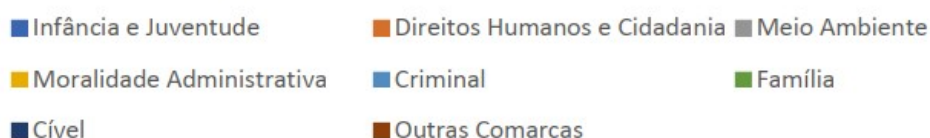
Total de Atendimentos:

<i>Atendimentos</i>	<i>Qtde.</i>
Internos	406
Externos	143
Total	549



Atendimentos Internos por Área:

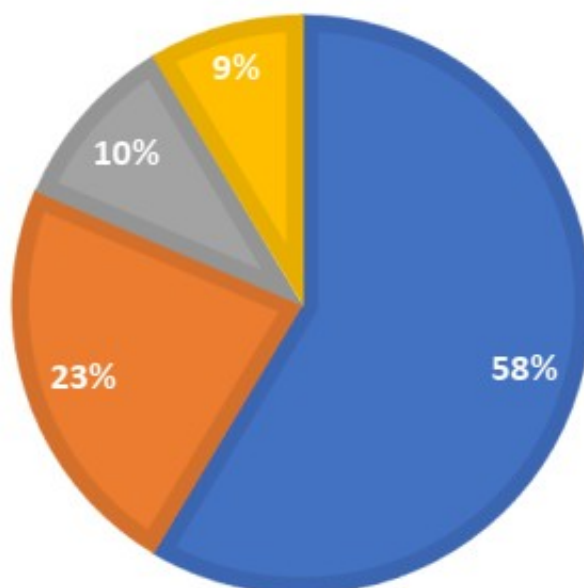
Atendimentos	Qtde.	Descrição
Infância e Juventude	73	Vaga em creche/escola, transporte escolar, precariedade em estrada, internamento, cirurgia, medicamento de alto custo, prática de maus tratos.
Direitos Humanos e Cidadania	125	Internamento, cirurgia, medicamento de alto custo, institucionalização de idosos em ILPI, afastamento de convívio familiar.
Meio Ambiente	23	Poluição sonora, dano ambiental, maus tratos contra animais, falta de rede de esgoto.
Moralidade Administrativa	23	Irregularidade em concurso público, licitação, improbidade administrativa.
Criminal	108	Emissão de guia de acordo em processo, descumprimento de medida protetiva.
Família	21	Interdição, substituição curador.
Cível	30	Consumidor
Outras Comarcas	3	Internação, ILPI.
Total	406	



Forma de Atendimento

<i>Forma</i>	<i>Qtde.</i>
Presencial	482
WhatsApp	67
Telefone	0
E-mail	0
Total	549

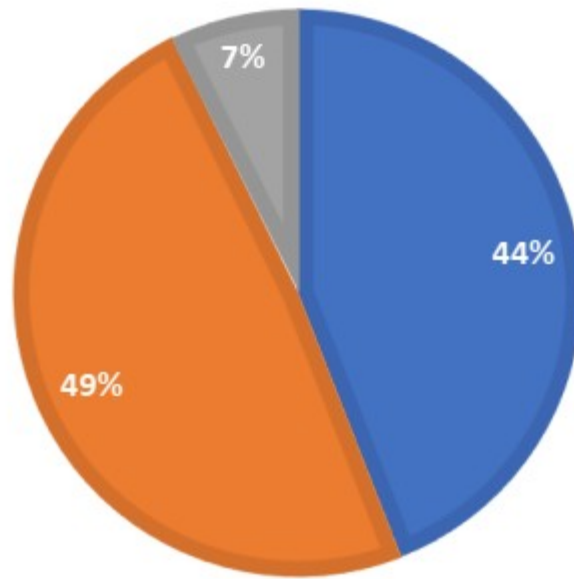
■ Presencial ■ WhatsApp ■ Telefone ■ E-mail



Gênero

<i>Gênero</i>	<i>Qtde.</i>
Masculino	242
Feminino	267
Não informado	40
Total	549

■ Masculino ■ Feminino ■ Não informado ■



Joinville, 19 de janeiro de 2024.

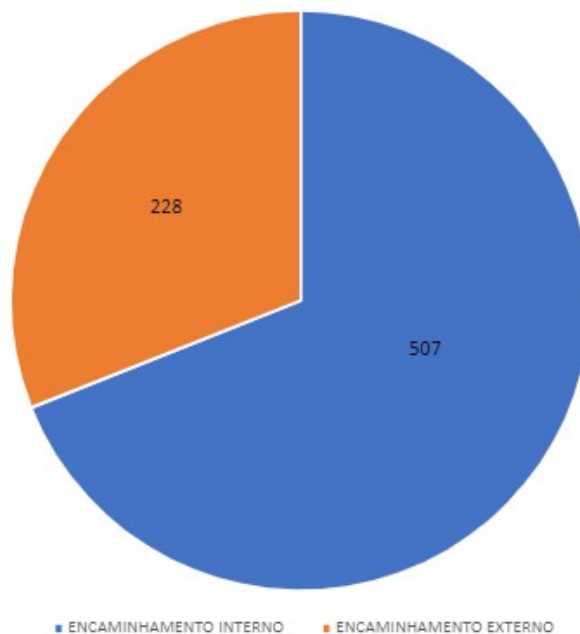
ANEXO 4

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DO POSTO DE ATENDIMENTO DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DA COMARCA DE LAGES – 2022

Atendimentos

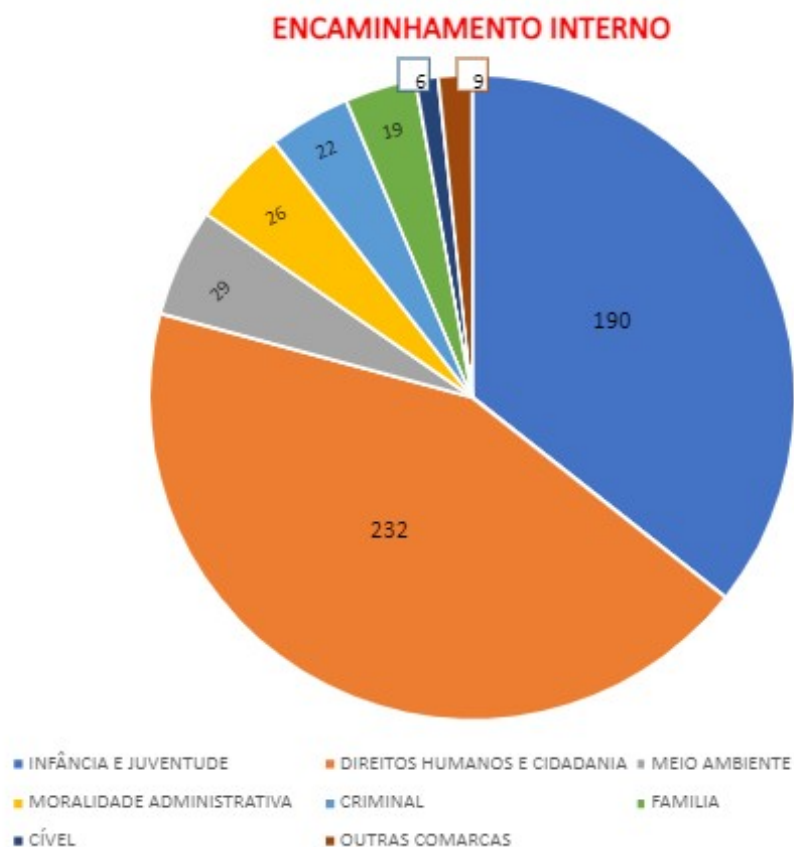
<i>Encaminhamento</i>	<i>Qtde.</i>	<i>Descrição</i>
Interno	507	Encaminhado para a Promotoria competente
Externo	228	Encaminhado para o órgão competente (órgãos do município, defensoria pública, delegacia, TJ, JF, dentre outros).
Total	735	

ATENDIMENTO REALIZADO NO ANO DE 2023



Encaminhamentos

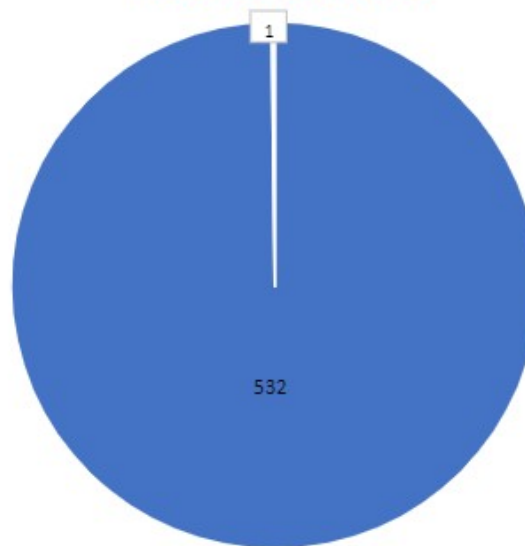
<i>Encaminhamento Interno</i>	<i>Qtde.</i>	<i>Descrição</i>
Infância e Juventude	190	Vaga em creche/escola, transporte escolar, precariedade em estrada, internamento, cirurgia, medicamento de alto custo, prática de maus tratos
Direitos Humanos e Cidadania	232	Internamento, cirurgia, medicamento de alto custo, institucionalização de idosos em ilpi, afastamento do convívio familiar
Meio Ambiente	29	Poluição sonora, dano ambiental, maus tratos contra animais, falta de rede de esgoto
Moralidade Administrativa	26	Irregularidade em concurso público, licitação, improbidade administrativa
Criminal	22	Emissão guia de acordo em processo, descumprimento de medida protetiva
Família	19	Interdição, substituição curador
Cível	6	Consumidor
Outras Comarcas	9	Internação, ilpi
Total	533	



Forma de Atendimento

<i>Forma</i>	<i>Qtde.</i>
Presencial	532
WhatsApp	1
Telefone	0
Total	533

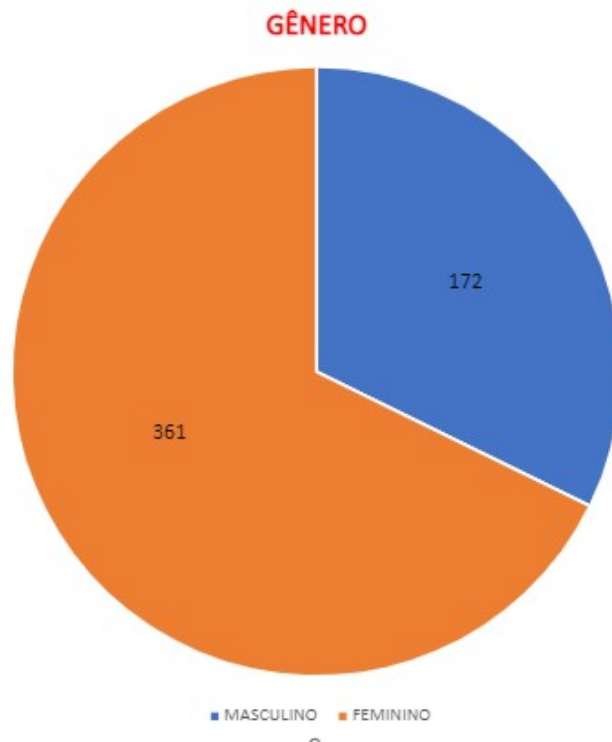
MODO DE ATENDIMENTO



■ PRESENCIAL ■ WHATSAPP

Gênero

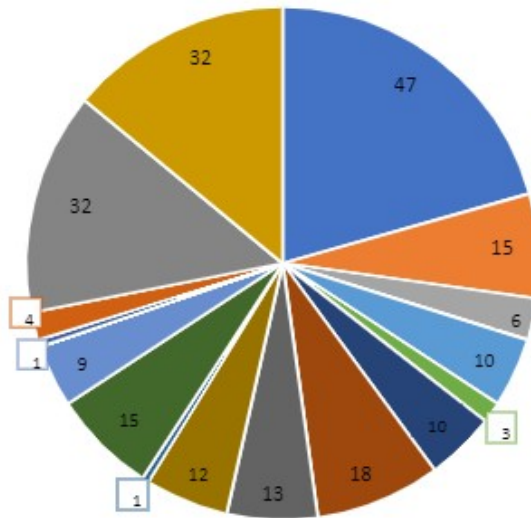
<i>Gênero</i>	Qtde.
Masculino	172
Feminino	361
Total	533



Encaminhamento Externo

<i>Encaminhamento</i>	Qtde.
Advogado/Defensoria	47
Fórum	15
Justiça Federal	6
Delegacia de Polícia/DPCAMI	10
Polícia Militar	3
Prefeitura (setores diversos)	10
Secretaria Municipal Saúde	18
Smash	13
CRAS	12
CREAS	1
CAPS	15
CAPSad	9
CELESC	1
CRE/Escola	4
Medicamento alto custo (doctos)	32
Outros (bancos/cartórios/etc)	32
Total	228
Masculino	112
Feminino	166
Total	278

ENCAMINHAMENTO EXTERNO



- | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| ■ ADVOGADO/DEFENSORIA PÚBLICA 47 | ■ FÓRUM (TJSC) 15 | ■ JUSTIÇA FEDERAL 6 |
| ■ MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL 0 | ■ DELEGACIA DE POLÍCIA/DPCAMI 10 | ■ POLÍCIA MILITAR 3 |
| ■ PREFEITURA (SETORES DIVERSOS) 10 | ■ SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE 18 | ■ SMASH 13 |
| ■ CRAS 12 | ■ CREAS 1 | ■ CAPS 15 |
| ■ CAPSad 9 | ■ CAPSi 0 | ■ ILPI 0 |
| ■ CONSELHO TUTELAR 0 | ■ SME 0 | ■ SEMASA 0 |
| ■ CELESC 1 | ■ CRE/ESCOLA 4 | ■ MEDICAMENTO ALTO CUSTO (DOCTOS) 32 |
| ■ OUTROS(BANCOS/CARTÓRIOS/ETC) 32 | | |