



PROJETO DE PESQUISA
DE IMAGEM DO
MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SANTA CATARINA
FASE QUALITATIVA

Unifel Educação Corporativa
Fase Qualitativa da Pesquisa, compreendendo 105 entrevistados

Florianópolis, 29 de agosto de 2022

Alberto Granato

Bruna Maria Xavier de Brito

Gabriel Hagemann Behling Alves

Jacson Eduardo Otto Tolentino

José Miguel da Silva Ramos

Índice

1. Introdução
2. Dados obtidos
3. Conclusão

1. Introdução:

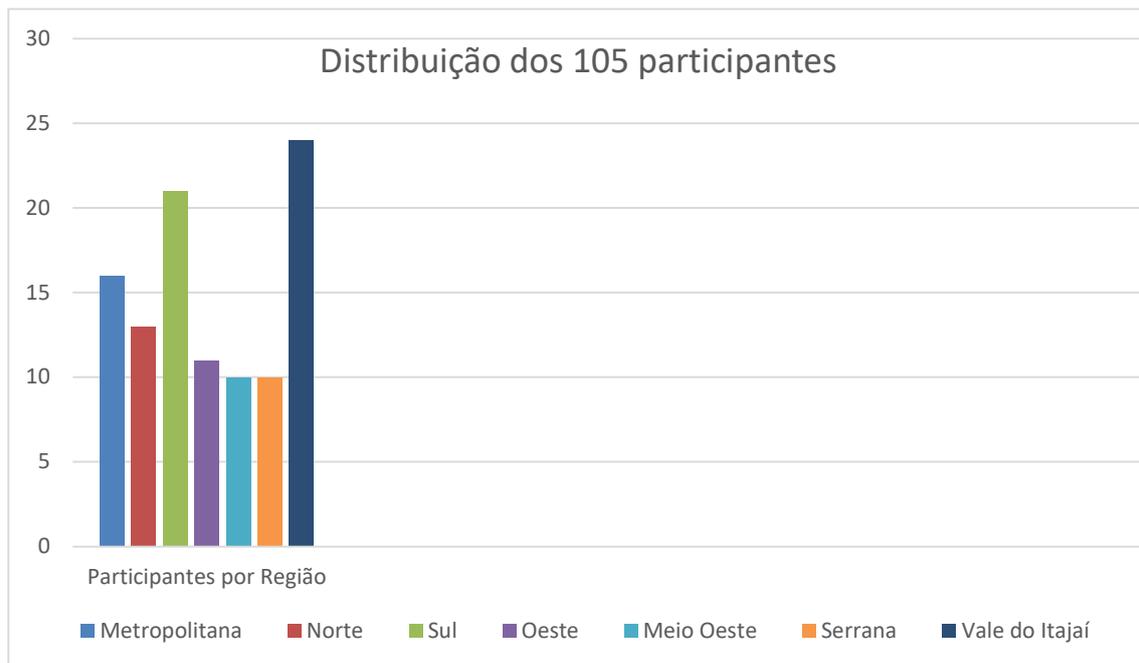
Este relatório contempla a realização da Fase Qualitativa do Projeto de Pesquisa de Imagem do Ministério Público de Santa Catarina.

Cabe ressaltar que o período compreende de 25 de junho de 2022 a 25 de agosto de 2022. A meta, nesta fase, consistia em entrevistas com caráter qualitativo, contemplando as sete regiões geográficas de Santa Catarina, tendo pelo menos 08 participantes a serem entrevistados, por região.

Contudo, ao longo do referido período, foram entrevistadas 105 pessoas, sendo a distribuição geográfica ocorrido da seguinte forma:

Região Metropolitana, com 16 participantes; Região Norte, com 13 participantes; Região Sul, com 21 participantes; Região Oeste, com 11 participantes; Região do Meio Oeste, com 10 participantes; Região Serrana, com 10 participantes; e a Região do Vale do Itajaí, com 24 participantes.

Abaixo, gráfico com a distribuição dos 105 participantes, por região.



Quanto ao perfil desses participantes, estão divididos da seguinte forma: integrantes do Poder Executivo, como prefeitos municipais, vereadores, deputados; também contou com a participação de servidores públicos municipais, estaduais e federais, além de integrantes do Judiciário, e do próprio Ministério Público.

Ao mesmo tempo, contou com profissionais da área de Educação, das áreas da Saúde e Psicologia, da área de Esportes, Escritórios de Advocacia, Pastorais, Jornalistas e Associações.

Esta fase também contou com um Instrumento de Coleta, cujo questionário apresentou 37 questões, entre abertas e fechadas, o que permitiu, em diversas ocasiões, a possibilidade de expressão escrita, por parte dos entrevistados. Novamente, cabe ressaltar que este Instrumento foi criado dentro do Google Forms.

Todavia, simultaneamente, contou com entrevistas online, gravadas, através da plataforma Google Meet.

A forma de contato para a busca dos entrevistados foi através de ligações telefônicas, contato por e-mails e WhatsApp. Para se chegar aos potenciais entrevistados foi criada uma lista de contatos, pesquisada inicialmente pela Internet através de portais institucionais de municípios e órgãos públicos, dentre outros setores, aqui obtidos e pesquisados.

Um dos maiores desafios, nesta primeira etapa, consistiu em transmitir credibilidade, por parte da Unifel Educação Corporativa, junto aos entrevistados, atestando que se tratava de uma Pesquisa idônea e de fundamental importância para o entendimento acerca do MPSC, pela sociedade catarinense.

Isto porque, quando os potenciais participantes eram contatados inicialmente, recebiam um link com o formulário da pesquisa, de modo que pelo fato de contar com um “link para acesso às perguntas”, essas pessoas duvidavam se o referido “link” seria idôneo, ou seria algum vírus malicioso com o objetivo de conseguir dados ou causar algum tipo de dano ao equipamento do potencial participante.

Para sanar este problema, o Ministério Público de Santa Catarina forneceu um e-mail institucional, nomeado como Pesquisa de Imagem, para a Unifel Educação Corporativa, o que passou a transmitir veracidade e confiança nas informações apresentadas, junto aos potenciais entrevistados.

Ao mesmo tempo, o referido e-mail passou a ser uma fonte de armazenamento dos contatos realizados, através desta modalidade de contato.

2. Dados obtidos:

A seguir, são apresentadas as questões utilizadas pelo Instrumento de Coleta, juntamente com as análises dos dados obtidos.

Logo na primeira questão, se é questionado o quanto o participante conhece a Instituição Ministério Público. De modo que, o público-alvo pesquisado por se tratar de um grupo que em linhas gerais deveria ser conhecedor da Instituição, confirmou tal premissa.

Isto, porque todos informaram conhecer em maior ou menor grau a Instituição, mas ninguém informou desconhecê-la. Abaixo, um gráfico que exemplifica a premissa:



Desta forma, tem-se 52,4% com a opção “Conheço”, ao passo que 30,5% informaram “conhecer pouco”. Por outro lado, 10,5% apontaram “conhecer muito”, enquanto apenas 3,8% disseram “apenas ouvi falar”. “Nunca ouvi falar” não foi citado, ao longo da pesquisa.

Por se tratar de um grupo que direta ou indiretamente se relaciona com o MPSC, os dados obtidos acima reforçam esta premissa.

Já na segunda questão, foi perguntado ao entrevistado se ele sabia o que faz um “Promotor de Justiça”, de modo que a resposta foi direcionada como “aberta”, em que o participante poderia discorrer sobre o assunto.

Nas respostas apresentadas, apenas duas pessoas escreveram “Não”. Os demais 103 participantes informaram que “Sim”, sendo apenas 08 que se limitaram a escrever apenas a palavra “sim”, e uma pessoa escreveu apenas “Exatamente”.

Os demais 94 entrevistados complementaram as respostas com apontamentos diversos, fossem exemplificando, ou mesmo apontando responsabilidades legais, baseadas em legislações, por exemplo. Abaixo, para ilustrar, são apresentadas algumas descrições:

“Sim, é um funcionário público que instaura inquéritos civis e ações civis públicas para elucidar supostos crimes e resguardar o direito das partes envolvidas”.

“Funcionário público que atua na instauração de inquéritos, buscando resguardar o direito de ampla defesa e contraditório”.

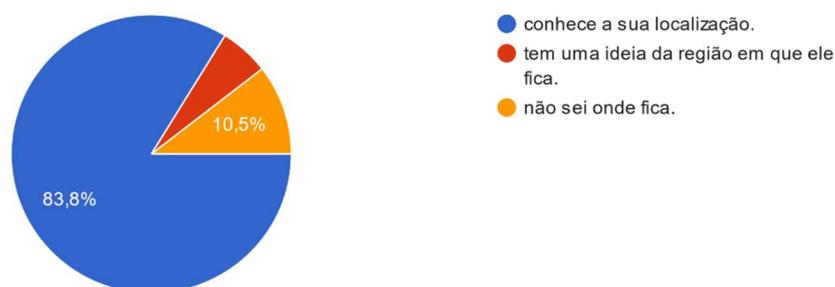
“Membro do Ministério Público com as funções do art. 129 da CF e Lei 8625/93, entre outras”.

“Sim, o promotor de justiça exerce função essencial à Justiça, segundo previsto na Constituição Federal. Atua como custos legis, e também tem papel decisivo no controle da administração pública para garantir o cumprimento das leis e da democracia”.

Já em relação a terceira questão, perguntou-se sobre a localização do MPSC, conforme abaixo:

3) Sobre a localização do Ministério Público de Santa Catarina, em sua cidade, você:

105 respostas



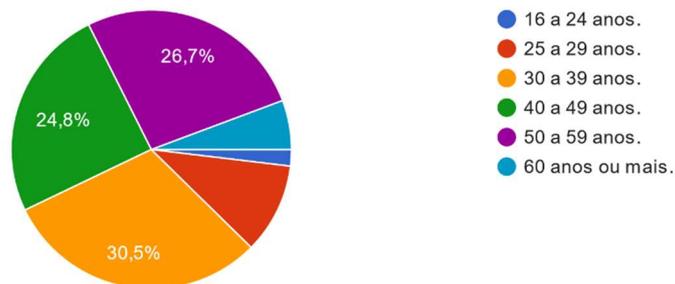
Aqui, 83,8%, ou 88 entrevistados, informaram conhecer a localização. Outros 5,7%, que corresponde a 6 participantes, informaram ter uma ideia da região em que está seu prédio. Contudo, apenas 10,5% dos participantes, que neste caso soma 11 entrevistados, disseram não saber a respeito da localização.

Novamente, por se tratar de um grupo que direta ou indiretamente tem ou teve algum contato com o MPSC, não houve dificuldade de informar sobre sua localização física.

Quanto a idade dos entrevistados, é importante ressaltar conforme abaixo, que todos os grupos etários foram contemplados.

4) Qual a sua idade?

105 respostas

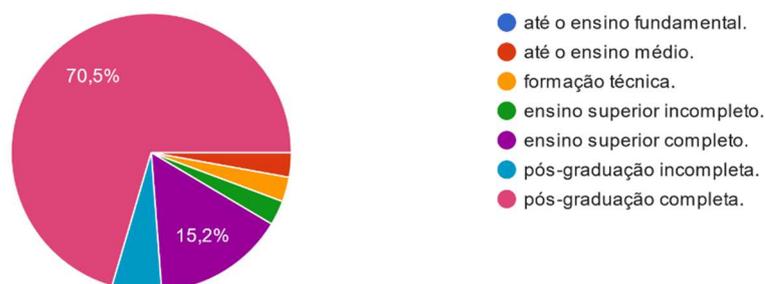


Contudo, nota-se que 82% dos entrevistados estão na faixa etária que vai de 30 a 59 anos. Um dos motivos é por se tratar de um grupo predominantemente ativo, profissionalmente, em cargos que possuem considerada relevância, dentro do contexto socioeconômico do Estado.

Já em se tratando do nível de escolaridade, este grupo possui uma formação educacional muito elevada.

5) O seu nível de escolaridade é:

105 respostas



Aqui, 70,5% dos entrevistados possuem pós-graduação completa, e outros 5,7% cursam pós-graduação atualmente ou por alguma razão ainda não a concluíram. Completam esses números, 15,2% de pessoas que possuem

formação superior completa. Ou seja, 91,4% dos participantes possuem nível superior.

Trata-se de um índice altíssimo, que contrasta com a realidade brasileira, cujos dados do IBGE apontam que 72 milhões de brasileiros, entre 16 anos e 85 anos, não possuem Ensino Médio completo.

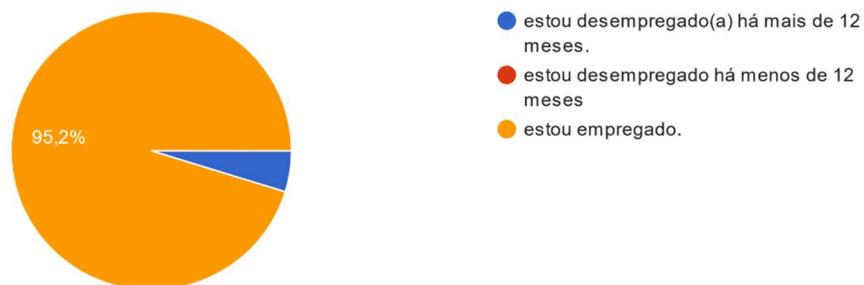
Por outro lado, observa-se que as pessoas que direta ou indiretamente se relacionam e conhecem o Ministério Público, possuem nível de formação elevado.

Mais adiante, com a pesquisa de imagem quantitativa, que entrevistará diversos segmentos da sociedade, será possível realizar uma comparação, incluindo renda e outros conhecimentos relevantes, a respeito do MPSC, dos direitos dos cidadãos dentre outros aspectos.

A questão seguinte trouxe um panorama da situação atual de empregabilidade dos participantes, que foi:

6) Sua situação de emprego, atualmente, é:

105 respostas



Pelo fato deste grupo estar direcionado aos Stakeholders do MPSC, nota-se que praticamente todos os entrevistados estão trabalhando atualmente.

Apenas 05 pessoas informaram não estar trabalhando atualmente. Como foram consultados alguns profissionais liberais, pastorais e associações, existe a possibilidade de alguns desses participantes não possuírem no momento, emprego fixo, por serem voluntários nessas associações ou mesmo aposentados ou estudantes.

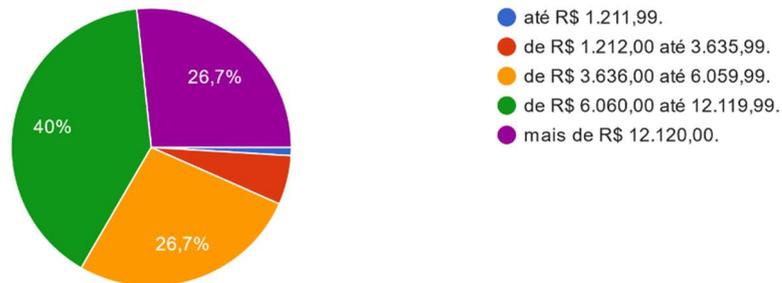
Contudo, trata-se de um número muito baixo, em relação ao grupo ativo, que corresponde a 95,2% do total.

Aqui cabe uma reflexão, para o Instrumento Quantitativo, no caso, inserir categorias adicionais como aposentados, estudantes e outros,

A questão seguinte abordou a renda familiar, que demonstrou que além de alta escolaridade, o stakeholder do MPSC possui um salário alto para os padrões brasileiros.

7) Sua renda familiar é:

105 respostas



Diante dos perfis profissionais dos entrevistados, observa-se que a renda familiar, para os padrões brasileiros, é relativamente alta. Se forem somadas as duas maiores possibilidades de renda, considerando todos acima de 5 salários-mínimos, tem-se 66,7% dos entrevistados.

A oitava questão foi aberta e perguntou se o Entrevistado considerava o trabalho do Ministério Público de Santa Catarina como eficiente.

Cabe ressaltar que nesta questão, 96 respostas apontaram “Sim”, tendo alguns detalharam brevemente. Isto corresponde a 91,4% dos entrevistados.

Todavia, apenas 09, o correspondente a 8,6%, dos participantes optaram ou por informar que não estavam aptos a responder com propriedade, ou que consideravam parcialmente eficiente. Eis abaixo, alguns trechos mencionados:

“Muito eficiente e necessário”.

“Considero que sim. Sobretudo em operações de combate ao crime organizado e fiscalização dos serviços públicos em favor da coletividade”.

“Em partes. Já vi muitos casos em que o MP ajuizou ações de improbidade por muito pouca coisa. O custo do processo (tempo gasto por juízes, promotores, servidores x salário hora de cada um) era maior do que o dano que supostamente havia ocorrido”.

“Eficiente, contudo, na Comarca de Imbituba, muito sobrecarregado”.

“Sim, embora ocorram alguns casos isolados que nos decepcionam, como por exemplo: o da menina de 11 anos que foi estuprada e teve o seu direito de fazer aborto tolhido, ou seja, o Ministério Público não esteve ao lado dessa menina, ficou totalmente desamparada, não fosse a mídia fazer algo...”.

“Sim, nunca tive problemas e sempre fui muito bem atendida. Mas já ouvi de várias pessoas que foram procurar ajuda, mas não foram atendidos. Pois as pessoas que procuram o Ministério Público, muitas vezes já procuraram ajuda nos órgãos municipais, policiais e procuram o MP como última alternativa”.

A nona questão também foi aberta, e perguntou se o Entrevistado considerava o tempo que o Ministério Público de Santa Catarina leva para executar o seu trabalho, seria adequado.



Nesta questão, 67 pessoas disseram que sim, ou seja, 63,8%, ao passo que para 38 entrevistados, ou 36,2%, a resposta foi parcial ou negativa. A seguir, alguns dos apontamentos a ser destacados:

“Não saberia responder, especificamente, se o tempo do MP seria adequado. De modo geral, percebo que isso varia muito em cada comarca. Em minha cidade, por exemplo, posso afirmar que considero BOM o andamento dos processos relacionados ao MP”.

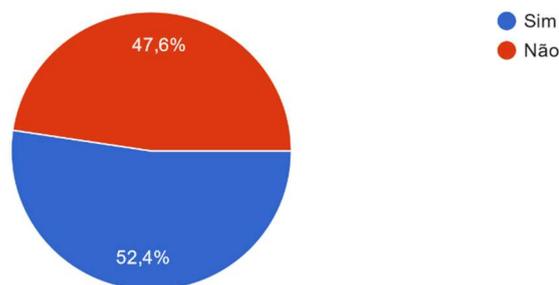
(Acima, entrevistado de Criciúma).

“O tempo que leva provavelmente deve ser aquele em que se consegue fazer o melhor que se pode apesar da ausência de quadros. Assim supponho que caso alguém sinta que demore não pode julgar que seja por falta de disposição, zelo ou competência. Se o tempo acaso estiver mais dilatado que o desejado pelo público é bem possível que se deva à necessidade de ampliar o quadro de servidores. Por isso é uma questão de difícil resposta. Todo o tempo deve ser avaliado em função da complexidade e caráter sensível da tarefa. E já reza a sabedoria popular quanto a que "a pressa é inimiga da perfeição". O público ser exigente quanto à qualidade e a um só tempo ser intransigente quanto a qualquer "demora" pode ser temerário”.

Para a décima questão, foi perguntado ao Entrevistado se ele teve algum atendimento ao Ministério Público de Santa Catarina.

10) Você já teve acesso a algum atendimento do Ministério Público de Santa Catarina? Não.

105 respostas



Todavia, pouco mais da metade dos entrevistados apontaram ter tido acesso ao atendimento do MPSC., ou 52,4%, e outros 47,6% informaram que não.

Logo, o complemento da questão anterior foi colocado em formato aberto, para que, acaso o entrevistado quisesse detalhar um pouco mais, teria a possibilidade.

Deste modo, foram descritas diversas situações, como Institucional, Consumidor, Mudar Sobrenome, e assim por diante. Abaixo, algumas situações apontadas:

“Eu trabalho na Secretaria das Promotorias de Justiça da Comarca de Videira, então diariamente eu vejo o atendimento prestado pelas Promotorias de Justiça aos cidadãos”.

“Quando me vi em uma situação de atendimento hospitalar por um familiar, no caso, da minha Mãe. ‘Fui muito bem orientada de como proceder’ “.

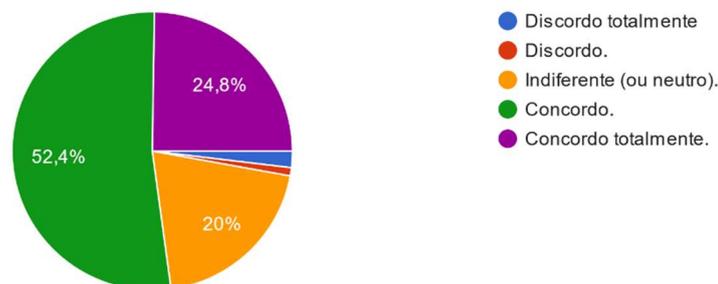
“Em TAC assinado anteriormente por outro gestor, fui buscar aditamento de prazo, para maior entendimento e posterior andamento”.

“Somente quando atuei em órgão da justiça tive um contato direto. De modo geral, o MP sempre foi receptivo, cordial e eficaz”.

Para a décima primeira questão, foi perguntado sobre a cordialidade.

11) Você considera o nível de atendimento do Ministério Público de Santa Catarina, como cordial e prestativo:

105 respostas



Dentre todos os entrevistados, 104 informaram concordar com a cordialidade do MPSC, de modo que apenas uma única pessoa apontou discordo.

Já a décima segunda questão trouxe a relevância do MPSC para a sociedade catarinense e, também, foi disponibilizada em formato aberto. Nesta questão, todos apontaram “Sim”, que o trabalho é essencial.

É importante destacar que o cidadão considera o Ministério Público como um protetor dos direitos da sociedade em geral, por ser desvinculado de outros poderes, e até mesmo das esferas políticas (Executivo).

Deste modo, seu papel é vital para o equilíbrio da sociedade, pois é uma das poucas Instituições a quem a população pode de fato recorrer, em momentos difíceis. Cabe, ressaltar abaixo alguns apontamentos, para reforçar as afirmações.

“Com certeza a atuação é indispensável na garantia dos direitos de todos os cidadãos indistintamente, porque por vezes as situações apenas são asseguradas e executadas quando chegam por determinação do MP”.

“Sim, pois é o órgão que zela pelos interesses de incapazes, bem como os interesses da sociedade. Em situação de corrupção, o Ministério Público atua para responsabilizar os infratores com o objetivo de reparar o prejuízo em face da sociedade”.

“Sim, pois além de auxiliar protege juridicamente o cidadão”.

“Sim, pois busca proteger os interesses da sociedade catarinense”.

“Com certeza a atuação é indispensável na garantia dos direitos de todos os cidadãos indistintamente, porque por vezes as situações apenas são asseguradas e executadas quando chegam por determinação do MP.”

Na questão seguinte, a décima terceira, foi perguntado se as ações do Ministério Público de Santa Catarina são justas e corretas, e aqui as respostas vão de encontro com as falas anteriores, conforme abaixo:

“Sim, considero justas e corretas. É visível como o Ministério Público (MP) preocupa-se e luta para que a Justiça prevaleça”.

“Sim. As ações adotadas pelo Ministério Público de Santa Catarina são muito estudadas e têm embasamento legal, sempre buscando o melhor para a sociedade”.

Para a décima quarta questão, foi perguntado se o Ministério Público de Santa Catarina está preparado para lidar com os atuais problemas que a sociedade precisa enfrentar, e às novas demandas.

Os dados obtidos mostraram que 92 entrevistados, ou 87,62%, apontaram que sim, mesmo que tenham apresentado ressalvas.

Por outro lado, 13 pessoas, ou 12,38%, disseram que não teriam como avaliar, ou por desconhecer internamente a Instituição, ou por outras razões. Abaixo, estão destacadas algumas falas:

“Sim. O Ministério Público está em constante atualização e modernização para atender às novas demandas da sociedade”.

“Sim, O Ministério Público está próximo do cidadão, produz resultados úteis na defesa, promovendo a justiça e a proteção dos direitos fundamentais”.

“Sim. Os promotores públicos passam por longos anos de preparação até serem empossados no cargo. Creio que se trata de profissionais capacitados de modo geral, e preparados para as demandas”.

“Penso que conforme novas demandas sociais forem surgindo, existe a possibilidade do MP estar sempre se atualizando. Não penso que esteja totalmente preparado, mas não penso que seja impossível adaptar-se”.

“Sim, em razão da competência da equipe que compõe o Ministério Público, mas pela estrutura, acredito que ainda carece de maior investimento para dinamizar o atendimento e estreitar cada vez mais a relação com os cidadãos”.

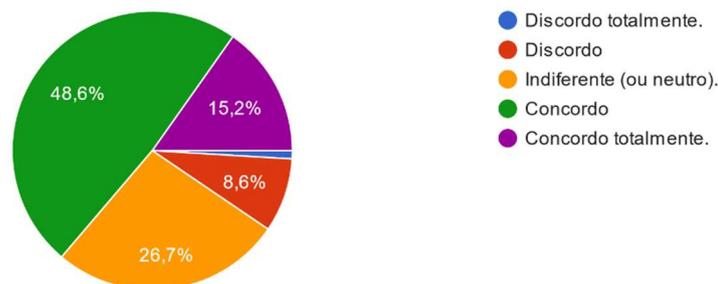
“Não sei informar em função de não ter claro quais seriam as novas demandas. Talvez em face da gravidade agudizada de questões sanitárias que pode abalar toda a estrutura de uma nação no que ela tem de mais precioso e sublime - seu próprio povo - e da urgência de controlar rigorosamente as ações do poder público e as ambições do setor mercantil em defesa da vida humana como valor prioritário e universal. Não posso dizer que não esteja preparado. Mas talvez seja mais prudente inferir que deva estar preparado para produzir qualquer

preparação que ainda lhe falte frente aos novos desafios, no estado e em todo país”.

Para a décima quinta questão, foi perguntado quanto à facilidade em se obter o acesso ao Ministério Público de Santa Catarina, de modo que o entendimento geral foi que sim, conforme abaixo.

15) Você considera fácil acessar ou obter qualquer serviço do Ministério Público de Santa Catarina?

105 respostas



Destaca-se que aqui, entre concordo e concordo totalmente, obtém-se 64% dos participantes; porém, 26,7% informaram considerar diferente ou neutro, um dado importante de ser observado, uma vez que é pouco mais de um quarto do total. Além disso, somam-se outros 8,6%, que apontaram discordar, e mais 1% que discordou totalmente.

Cabe aqui destacar que durante as entrevistas gravadas, algumas pessoas pontuaram que para um cidadão de “origem mais simples”, com menos instrução educacional, pode ter dificuldade em acessar ao MPSC. Durante a fase Quantitativa, será possível aprofundar esta questão.

A décima sexta questão buscou saber a imagem que o Ministério Público de Santa Catarina possui perante a sociedade hoje. Logo, o resultado obtido foi muito positivo, sendo 100 respostas com impressões muito boas, ou seja, 95,23%, e apenas 05 que informaram não “saber dizer” ou que preferiram não opinar, o que corresponde a 4,77%. Para ressaltar, destacam-se alguns trechos logo abaixo:

“Uma imagem positiva. De instituição séria e com muita credibilidade”.

“Instituição confiável, órgão público padrão”.

“UMA IMAGEM POSSITIVA QUE TRANSMITE CONFIANÇA”.

“Acredito dar total segurança, confiabilidade e respeito a população”.

Já a décima sétima questão, procurou entender se o Entrevistado confunde o Ministério Público de Santa Catarina com outras instituições, no caso, com o Tribunal de Justiça do Estado.

Aqui, 101 pessoas informaram que “Não”, demonstrando saber diferenciar os trabalhos.

Contudo, um dos entrevistados disse “Sim”, informando que “Sim mas com funções diferentes”,

Outros dois, apontaram que não saberiam diferenciar. E um único entrevistado disse apenas que “sim”. Para melhor exemplificar, abaixo são elencados alguns apontamentos, informados pelos Entrevistados.

“O Ministério Público, consoante o art. 127, caput, da Constituição Federal, é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis”.

“É configurado, no Brasil, como instituição autônoma e independente, que não está subordinada aos Poderes Executivo, Legislativo ou Judiciário, o que lhe garante condições de fiscalizar de forma mais efetiva o cumprimento da lei”.

“A finalidade de sua existência, como diz o próprio texto constitucional, é a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, isto é, a função de defesa da sociedade no regime democrático instituído pela Constituição de 1988, tendo sua atuação comprometida com a defesa da cidadania e da dignidade da pessoa humana”.

Acompanhando a linha de busca da questão anterior, a décima oitava questão perguntou se os Promotores de Justiça e os Juízes faziam o mesmo trabalho, ao passo que, novamente, não houve dúvidas quanto aos papéis, de modo que praticamente todos informaram ser trabalhos distintos.

Cabe destacar que um único entrevistado respondeu de forma diferente, conforme a fala a seguir:

“De certa forma sim, pois devem promover a justiça. Mas as atribuições e competências são diferentes”.

Outros apontamentos importantes, que merecem ser destacados, são:

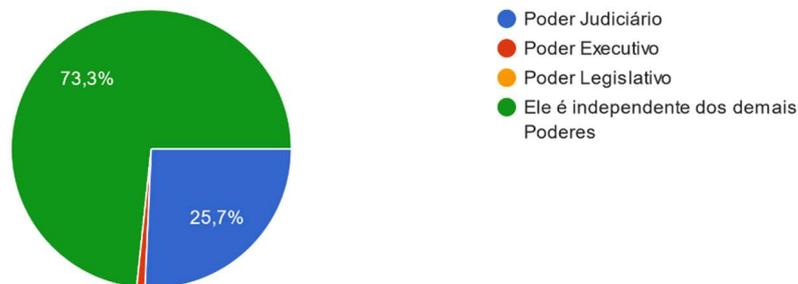
“Não o Promotor aponta, apura os fatos (casos) e o juiz analisa, julga e determina os procedimentos dos casos em questão”.

“Não. O Ministério Público atua para resguardar direitos, instaurar processos, acusar, e até para auxiliar na busca real da verdade dos fatos. Já o juiz é provocado, após instauração de um processo, analisará e após ouvir o MP, julgará”.

“Não. O Ministério Público atua para resguardar direitos, instaurar processos, acusar, e até para auxiliar na busca real da verdade dos fatos. Já o juiz é provocado, após instauração de um processo, analisará e após ouvir o MP, julgará”.

Ainda, na mesma linha de raciocínio, a décima nona questão, perguntou se o MPSC fazia parte de algum outro poder ou se era independente.

19) No seu entendimento, o Ministério Público faz parte do:
105 respostas



Diante do gráfico, 73,3% dos participantes informaram ser independente. Para 25,7%, pertence ao Judiciária, talvez informem pelo fato de o MPSC estar envolvido com o Sistema Judicial.

Ainda sobre o trabalho do MPSC e de outras instituições, a vigésima questão perguntou se tanto o Ministério Público e a Defensoria Pública, faziam o mesmo trabalho.

Novamente, para a maioria dos participantes, não houve dúvida. Abaixo, algumas declarações que merecem destaque.

“São ambas funções da justiça, mas cada qual com suas especificidades”.

“São duas instituições independentes, mas fazem parte do judiciário e fazem parte das funções essenciais da Justiça”.

Vale ressaltar que foi mencionado: “ambas fazem parte do Judiciário”. Mesmo não tendo compreensão total da independência institucional, o entrevistado informa que são Instituições fazendo trabalhos distintos, mas que de alguma forma se complementam.

Complementando a questão, foi perguntado se o entrevistado saberia a diferença entre as instituições. Aqui, a grande maioria complementou, discorrendo um pouco. Ao menos 88 dos participantes fez apontamentos, como:

“Defensoria Pública: é uma instituição pública que presta assistência jurídica gratuita àquelas pessoas que não possam pagar por esse serviço. Ministério Público: defende os patrimônios nacional, público e social. O que inclui o patrimônio cultural, o meio ambiente, os direitos e interesses da coletividade”.

“O MP trabalha por interesses mais amplos da sociedade, e a Defensoria Pública é para interesses individuais de quem não pode pagar advogado”.

“O MP trabalha por interesses mais amplos da sociedade, e a Defensoria Pública é para interesses individuais de quem não pode pagar advogado”.

“Não. A defensoria, como o próprio nome diz, vai atuar em causa do particular que não pode arcar com as despesas de um advogado. O Ministério Público pode tanto atuar como acusador ou parte, quanto em defesa dos direitos da mesma parte, como fiscal da lei ou até mesmo representante da coletividade”.

A vigésima primeira questão questionou se o Ministério Público e as Polícias Civil, Militar e Federal faziam o mesmo trabalho. Mais uma vez, os participantes apontaram que fazem trabalhos distintos, com exceção da resposta abaixo, que mesmo apontando “sim”, explica as diferenças, a seu modo:

“Sim, Ministério Público defende os patrimônios nacional, público e social. A polícia civil investiga os crimes, e elabora os boletins de ocorrência, procurar por provas e indícios que ajudem a resolver crimes praticados no seu território de atuação.

A polícia militar é aquele que está presente no dia a dia, cuidando diretamente da segurança da população.

Polícia federal combate crimes que afetam o país inteiro, como tráfico de drogas e contrabando, também emite passaportes e até investiga crimes que causam prejuízos aos bens e recursos da União”.

Ao serem questionados se poderiam informar a diferença entre as instituições, alguns participantes apontaram as diferenças, cabendo destacar:

“A polícia militar exerce atividade de proteção ostensiva da sociedade, enquanto que a Civil atua na investigação de crimes e delitos na esfera municipal e estadual, e a polícia federal atua na investigação de crimes e delitos na esfera federal. O MP é órgão de proteção e defesa do bem público”.

“Promotoria atua na fiscalização e proteção da coisa pública e na defesa dos interesses da sociedade.

Polícia Civil: promove a segurança pública, investiga e previne crimes. Realiza inquérito policial.

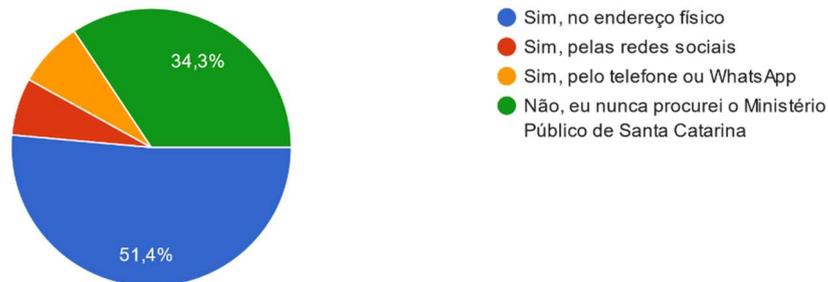
Polícia Militar: atua na segurança imediata.

Polícia Federal: atua em crimes federais”.

Buscando entender se os participantes já haviam procurado o Ministério Público de Santa Catarina, a vigésima segunda questão trouxe:

22) Você já procurou ou esteve no Ministério Público de Santa Catarina?

105 respostas



Deste modo, dentro do grupo de entrevistados, 51,4% informaram já ter ido ao Ministério Público de Santa Catarina em seu endereço físico. Outros 34,3% não estiveram no MPSC, enquanto os demais 14,3% acessaram as redes sociais, ou ainda o contataram por telefone ou WhatsApp.

Ao buscar obter informações dos participantes sobre sugestões de melhorias em seus estabelecimentos e espaços físicos, a vigésima terceira questão perguntou a opinião dos participantes. E obteve alguns apontamentos, conforme abaixo:

“Sugestão: Tornar a linguagem mais acessível. Não somente nos locais físicos de atendimento, mas em redes sociais e locais coletivos, como escolas e eventos de cunho social e educativo, divulgar, de forma presencial e por meios, como cartilhas e vídeos, as suas atividades e atribuições, tornando-se mais próximo da comunidade e mais simpático à sociedade, pois há mitos sobre verticalidade em relação a cargos do Poder Judiciário e do Ministério Público”.

“Saindo do seu espaço físico e alcançando as comunidades mais vulneráveis, levando o conhecimento dos direitos para a população de uma forma simples e fácil de ser compreendida”.

“O Ministério Público está em constante processo de melhoria dos espaços físicos, equipamentos e serviço de atendimento, inclusive

promovendo cursos internos aos servidores que prestam atendimentos, sempre em busca de melhor atender. No momento, não vejo o que mais pode ser melhorado.”.

“Na minha cidade, temos acessibilidade, atendimentos pelo WhatsApp, acredito que está evoluindo para o melhor acolhimento ao cidadão”.

“Em nossa cidade o MP está em um espaço pequeno, uma melhoria significativa seria mudar o local para mais conforto dos servidores e também da sociedade”.

Aqui, a cidade do Entrevistado é Joaçaba.

A vigésima quarta questão perguntou se o entrevistado considerava a linguagem utilizada pelo Ministério Público de Santa Catarina como de fácil entendimento, sendo a forma de resposta, aberta. Nesta questão, os entrevistados pontuaram diversas opiniões.

Para 64 pessoas, a linguagem é acessível. Contudo, 41 pessoas apontaram divergências, como: 11 entrevistados informaram que não é acessível, enquanto que outros 17 informaram não ter como opinar ou ter dúvida quanto a ser acessível. Todavia, para 13 participantes, a linguagem é parcialmente acessível. A seguir, algumas declarações:

“Sim, principalmente quando é ligada a ações e julgamentos”.

“Poderia ser mais fácil, pois tem pessoas que são mais simples e não entendem tão bem quanto nós”.

“Acho que não pois alguns termos usados não é de conhecimento popular”.

“Como sou da área jurídica, a linguagem para mim é acessível. Contudo, entendo que há necessidade de popularizar os termos jurídicos para a população com pouco conhecimento para absorção das informações”.

“Sim, por ter formação na área jurídica. No entanto, a linguagem tem que ser mais fácil ao cidadão leigo, sem instrução, que muitas vezes

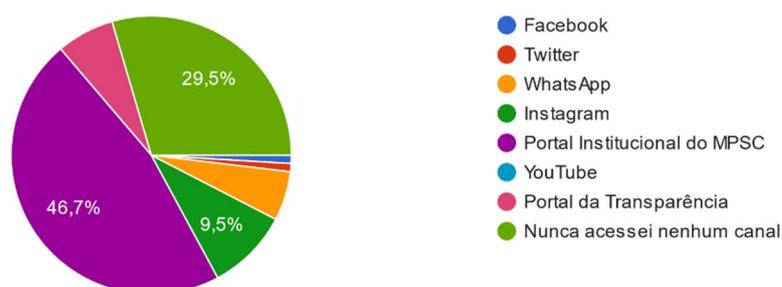
clama por justiça e deseja apenas uma orientação na busca da efetividade de seu direito como cidadão de bem. E muitas vezes o direito ferido atinge toda uma coletividade, não se tratando de algo em particular, por isso, a importância de uma acolhida humanizada”.

Caminhando para a utilização das redes sociais nos dias de hoje, a vigésima quinta questão perguntou se os entrevistados já acessaram alguma rede do Ministério Público de Santa Catarina.

Aproximadamente metade dos participantes, com 46,7% disseram que sim pelo seu principal site institucional. Outros meios apareceram, conforme abaixo, e merecem ser destacados aqui, como o Portal da Transparência, o Instagram e pelo fato de aproximadamente um terço não ter acessado qualquer rede.

25) Você já acessou algum canal do Ministério Público de Santa Catarina? Se sim, qual?

105 respostas



Conforme mencionado acima, a principal forma de acesso online, junto ao MPSC, é pelo Portal Institucional.

Entretanto, 29,5% dos entrevistados nunca acessaram um canal online. Outros 9,5%, acessaram ao Instagram, e 6,7% o Portal da Transparência. Tem-se outros 5,7% que acessaram pelo WhatsApp, e o Twitter, assim como o Facebook, foram citados por uma pessoa cada, ou seja, 1% em cada uma.

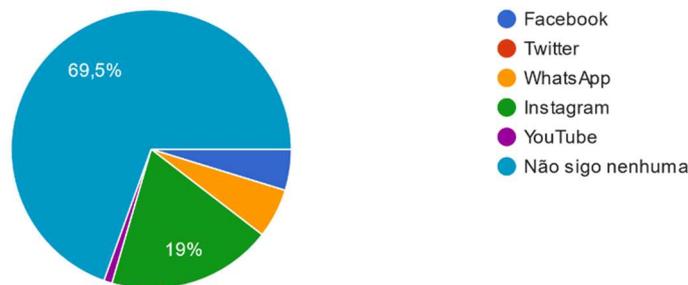
Continuando na mesma linha, a vigésima sexta questão perguntou se o participante seguia alguma rede social do Ministério Público de Santa Catarina.

Contudo, a maioria das pessoas entrevistadas, 69,5%, informaram não seguir o MPSC pelas Redes Sociais, o que significa uma área a ser explorada.

O importante aqui é identificar o potencial a ser explorado, e a elaboração de uma estratégia que instigue as pessoas em geral, internautas, acessem as redes sociais do Ministério Público de Santa Catarina, e se motivem a segui-las, por alguma razão.

26) Você segue alguma rede social do Ministério Público de Santa Catarina? Se sim, qual?

105 respostas



É válido observar que as pessoas possuem algumas dificuldades com os termos “portal institucional” e “redes sociais”. Isto, porque aqui, 19% dos entrevistados informaram seguir o MPSC pelo Instagram; o WhatsApp apareceu com 5,7%, e outros 4,8% dos entrevistados informaram seguir o MPSC pelo Facebook. O YouTube apareceu uma vez.

Para complementar as questões anteriores, optou-se por mais uma questão aberta, no caso a vigésima sétima, que buscou saber se o entrevistado já havia precisado buscar alguma informação do Ministério Público de Santa Catarina. Em caso positivo, que informasse por qual meio.

Pelo menos 35 pessoas informaram ter buscado informação sobre o Ministério Público de Santa Catarina ou ainda informações sobre processos, através das redes sociais, portal ou WhatsApp.

Outras 14 pessoas informaram ter se dirigido pessoalmente ao Ministério Público de Santa Catarina para buscar informações, ao passo que 17 entrevistados informaram não ter buscado informações por nenhum meio do MPSC.

Complementando a pergunta anterior, as razões foram bem diversas, de modo que cabe apontar algumas, abaixo, para exemplificar:

“Informações sobre a sua atuação e meios de acesso”.

“Protocolos de atuação e informações das comarcas – institucional”.

“Quando faço os atendimentos as vezes surgem dúvidas se aquele direito prevalece sobre algum outro, assim se diferenciaria a promotoria a ser enviado o problema, por exemplo, esse é um dos

momentos em que busco auxílio do promotor ou assistente. Quando há dificuldade de identificar o direito pretendido e o possível encaminhamento”.

“Diversos processos administrativos (NF, PA, IC)”.

“Acerca de uma denúncia “.

“Atribuições promotorias, meios de contato, contratações, etc”.

“Esclarecimentos sobre a aplicação da legislação”.

“Informação sobre Promotorias que respondem por cada cidade”.

“Informações processuais referentes a clientes durante o período em que exerci a advocacia”.

“Trabalhava no controle interno de administração municipal”.

Procurando compreender melhor o entrevistado, e como ele busca se informar atualmente, a vigésima nona questão abordou o tema, de forma aberta.

A maioria mencionou a “internet” em suas respostas, ainda que tenham complementado com outros meios, como “TV, livros e cursos”. Apenas 5 pessoas informaram não buscar qualquer tipo de informação, e outras duas pessoas mencionaram apenas o meio “TV”.

E, sabendo que a internet é presente em todas as classes sociais, atualmente, a trigésima pergunta questionou se o entrevistado utilizava alguma rede social. Das 105 respostas, apenas 03 informaram não utilizar redes sociais.

Ainda, complementando a questão, foi solicitado que o participante informasse qual ou quais redes sociais utilizava.

Cabe ressaltar que nesta questão, alguns entrevistados apontaram mais de uma ferramenta. Contudo, a mais citada foi o WhatsApp, com 64 menções. Já o

Instagram, apareceu 48 vezes; e, o Facebook 39 vezes. Em seguida, o YouTube, com 7 vezes; depois, o Twitter, com 5 vezes mencionadas; ainda, o Telegram, foi mencionado duas vezes; e, o Messenger, teve uma única menção.

A trigésima primeira questão buscou, de forma espontânea, permitir que o entrevistado apontasse quais as principais áreas de atuação do Ministério Público que ele conhecia.

Logo, o termo “Criminal” foi citado 37 vezes. Contudo, a área “Ambiental e Meio Ambiente, apareceu 23 vezes, de forma espontânea; os termos “Infância” ou “Infantil”, foram mencionados 10 vezes; e, “Consumidor”, 09 vezes. Ainda, “Tributária”, assim como “Eleitoral”, apareceram 05 vezes, cada. Já “Educação”, apareceu ao menos 04 vezes.

Para a trigésima segunda questão, acompanhando o formato aberto e espontâneo, foi perguntado ao Entrevistado qual a área de atuação do Ministério Público de Santa Catarina que ele considerava mais importante.

Neste caso, a palavra “Todas”, apareceu 29 vezes. Contudo, foram mencionadas “Criminal”, “Familiar”, “Infantil”, Moralidade, dentre outras.

E, já em sua fase final de pesquisa, a trigésima terceira questão, optou por ouvir do participante, de forma espontânea, sugestões de melhorias, como os principais pontos fortes do Ministério Público de Santa Catarina.

Por se tratar de uma questão aberta, foram diversos apontamentos. Contudo, abaixo alguns, para que possam ser considerados:

“A defesa das instituições públicas e da democracia”.

“Independência funcional”.

“Austeridade, rigidez e constância nas ações”.

“Eficiência e agilidade nos processos”.

“Estar atento às demandas da sociedade”.

Para a trigésima quarta questão, acompanhando a questão anterior, foi perguntado, dentre as áreas de atuação do Ministério Público, quais devem ser melhoradas. Houve, mais uma vez, um conjunto de respostas diversas, que ficam esclarecidas ao serem citadas abaixo:

“Acredito que área de atuação não, mas divulgação de seus atos, programas e projetos”.

“Maior proximidade com a população e simplicidade na difusão dos seus serviços”.

“Que envolva os serviços públicos, principalmente na saúde e segurança”.

“Aumentar nº de Gaecos e/ou Promotorias de Justiça especializadas em organizações criminosas”.

“Parcelamento irregular de solo rural, diante da controvérsia sobre a responsabilidade pela sua fiscalização, se de competência da União (órgãos federais) ou do Município”.

A trigésima quinta questão perguntou qual o principal ponto fraco do Ministério Público. Primeiramente, os entrevistados apontaram não saber ou não conhecer pontos fracos do MPSC.

Contudo, como esse tratou de uma questão aberta, contou com respostas distintas, sendo elencadas, abaixo, algumas opções:

“Sugiro a implantação de estratégias de comunicação e maior aproximação com o público/sociedade”.

“Ascensão da demanda das Promotorias de Justiça, nas áreas criminais, família e direitos Humanos, estão muito além do que as Promotorias podem oferecer, gerando um certo desconforto a sociedade”.

“A carência de divulgação das possibilidades de ação”.

“A falta de atuação in loco muitas vezes para a busca da verdade real, assim como para estreitar a relação com a sociedade”.

A trigésima sexta questão questionou os entrevistados sobre o que poderia prejudicar ou interferir na atuação do Ministério Público. Mantendo o formato de questão aberta, obteve diversas falas. “Interferência política” foi comum, mas abaixo outros apontamentos informam:

“O que pode prejudicar ou interferir na atuação do Ministério Público seriam novas Leis que restrinjam o poder de investigação e/ou diminuam o orçamento financeiro da Instituição”.

“A falta de espaço próprio e adequado para incluir funcionários e melhor atender ao público”.

“Entendo prejudicial a fiscalização genérica, sem apontamentos específicos do que pretende se corrigir”.

“A falta de recursos financeiros para investimentos em melhorias de estrutura e equipamentos, assim como para aumento do quadro de pessoal para dar amplitude e cumprimento da sua missão constitucional”.

E para encerrar, na trigésima sétima pergunta foi questionado se o entrevistado já havia tido alguma dificuldade ou problema em ser atendido pelo Ministério Público de Santa Catarina, por qualquer razão. Para melhor exemplificar, as falas identificaram:

“Pessoalmente, não. Nenhuma dificuldade. Em relação à Controladoria, também estamos muito satisfeitos com os Promotores de Justiça de nossa comarca. Sempre fomos muito bem atendidos”.

“Nunca tive problema ou dificuldade em ser atendida pelo Ministério Público”.

“Em Brusque, atendimento é normal de segunda a sexta feira, alguns depende de agendamentos, outros mais urgentes, sempre que procuram o Ministério Público, não voltam sem resposta”.

“Dificuldade de compreensão entre o que o Ministério Público busca e a realidade do investigado (Ente Federativo), o que prejudica o melhor atendimento das reivindicações do órgão de controle”.

“Achei pouco acolhedor o sistema de denúncias. No entanto, reforço, que o papel do órgão é fundamental e respeitado”.

“Sempre fui bem atendido, e obtive respostas concretas e esclarecimentos necessários”.

3. Conclusão da Fase Qualitativa:

Alguns pontos precisam ser considerados, nos dados levantados acima, obtidos durante a Fase Qualitativa. Um deles é quanto ao nível de escolaridade dos participantes. A imensa maioria possui formação superior, ou seja, 91,4% dos entrevistados. Isto revela que o público de stakeholders possui uma área de formação específica, e uma profissão bem definida.

Profissional e área de atuação específicos, o que permitem um diálogo e relacionamento singular com o Ministério Público de Santa Catarina. Ou seja, cada um, dentro da sua área de atuação, tem uma necessidade direta, ao se relacionar com o MPSC. E, na maioria das vezes, são situações de grande relevância, que influenciam as ações adotadas por municípios, órgãos, famílias, empresas.

Ao mesmo tempo, a imagem do Ministério Público de Santa Catarina é altamente positiva. O que demonstra que a sua participação, nos diálogos e mediações junto aos indivíduos e instituições, é de extrema importância e visto com ótimo apreço, para não dizer, essencial, como muitos relataram.

De encontro ao alto nível de formação, se encontra um indivíduo cuja família possui renda superior a cinco salários-mínimos, dentro da faixa etária entre 30 e 59 anos. Novamente, tem-se um retrato bem específico desse público, no contexto socioeconômico não somente do Estado de Santa Catarina, mas também no País.

E, ainda nesta esteira, trata-se de um grupo que consegue identificar bem os papéis de cada instituição, suas responsabilidades, o quanto elas estão interligadas, mas que mantém suas particularidades, seus papéis e funções, e suas independências.

Da mesma forma, quanto ao papel de cada profissional, seja um Promotor de Justiça, um Juiz, dentre outros, isto fica muito bem esclarecido.

Por outro lado, algo apontado nos textos escritos e nas entrevistas gravadas diz respeito à comunicação utilizada pelo Ministério Público de Santa Catarina, seja pelas redes sociais, ou mesmo em seus serviços de atendimento.

Ainda que os entrevistados reconheçam que por conta da área de atuação, a linguagem seja técnica, eles apontam que a comunicação pode ser simplificada, para ser mais acessível, principalmente aos indivíduos com menos instrução educacional.

Aqui, é um ponto a ser observado na Fase Quantitativa, que poderá enfim nortear a questão.

Ainda, com relação à comunicação, há uma possibilidade de explorar melhor a utilização e alcance de suas redes sociais, uma vez que ainda há poucas pessoas a acessando, ou mesmo as seguindo, apesar do grande número da população do Estado de Santa Catarina, e do próprio Brasil.

Por fim, cabe ressaltar que órgãos públicos não possuem a mesma visibilidade de outros setores da sociedade, como o entretenimento, cujas redes sociais são acompanhadas por milhões de pessoas. Mesmo assim, por se tratar de um meio em plena expansão, apresenta muitas possibilidades e caminhos, que podem e devem ser considerados e explorados.